

PENGARUH KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (STUDI KASUS: UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN)**Elsi Natalia Saragih¹, Raya Panjaitan²**^{1,2} Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen MedanEmail: elsi.saragih@student.uhn.ac.id¹, rayapanjaitan15@uhn.ac.id²**ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of lecturer performance on student loyalty, with student satisfaction as a mediating variable at HKBP Nommensen University, Medan. A quantitative approach was used with a survey design, and data were collected through questionnaires distributed to 40 active students who had attended classes for at least one semester. Data analysis was conducted using linear regression and a mediation test. The results indicate that lecturer performance has a positive effect on student satisfaction, and student satisfaction plays a significant role in increasing student loyalty. Furthermore, lecturer performance also has a direct influence on student loyalty, while student satisfaction serves as a mediator, strengthening this relationship. These findings emphasize the importance of professional lecturer performance in creating a satisfying learning experience and building student loyalty to the university. This research is expected to serve as a reference for higher education institutions in improving the quality of teaching and academic services to strengthen student commitment and engagement.

Keywords: lecturer performance, student satisfaction, student loyalty, mediation, higher education

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi di Universitas HKBP Nommensen Medan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 40 mahasiswa aktif yang telah mengikuti perkuliahan minimal satu semester. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear dan uji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berperan penting dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Selain itu, kinerja dosen juga memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa, sementara kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya kinerja dosen yang profesional dalam menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan dan membangun loyalitas mahasiswa terhadap universitas. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan

Article history

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI:

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

layanan akademik untuk memperkuat komitmen dan keterikatan mahasiswa.

Kata kunci: kinerja dosen, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, mediasi, pendidikan tinggi

PENDAHULUAN

Di era modern, perkembangan jumlah perguruan tinggi memberikan beragam pilihan bagi calon mahasiswa dalam menentukan institusi pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Kondisi persaingan yang semakin ketat ini mendorong setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan daya saing institusi. Salah satu indikator krusial dalam menilai kualitas layanan tersebut adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang mereka jalani.

Kinerja dosen memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pendidikan tinggi, karena dosen adalah tenaga profesional yang bertugas mentransformasikan ilmu pengetahuan melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Secara operasional, kinerja ini diukur melalui kemampuan penguasaan materi, ketepatan waktu, metode pengajaran, serta kualitas interaksi akademik. Kinerja dosen yang optimal diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sehingga memicu persepsi positif dan kepuasan di pihak mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sendiri merupakan hasil evaluasi emosional setelah membandingkan antara harapan yang mereka miliki dengan layanan nyata yang diterima selama perkuliahan. Mahasiswa yang merasa puas cenderung memiliki keterikatan yang kuat terhadap universitas, yang kemudian berkembang menjadi loyalitas. Loyalitas ini bukan hanya soal kesetiaan selama masa studi, tetapi juga mencakup kebanggaan terhadap almamater serta kesediaan untuk memberikan rekomendasi positif (*word of mouth*) kepada pihak luar.

Meskipun hubungan antara layanan dan kepuasan sering dibahas, variasi persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen di Universitas HKBP Nommensen Medan memerlukan analisis empiris yang lebih spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam manajemen pendidikan dan menjadi bahan evaluasi praktis bagi institusi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Kinerja Dosen

Kinerja dosen merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian seorang pendidik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2001), kinerja atau prestasi kerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sejalan dengan itu, Robbins (2002) menyatakan bahwa kinerja merupakan ukuran mengenai apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kinerja dosen mencerminkan perilaku nyata sebagai prestasi kerja fungsional akademik yang mencakup transformasi ilmu melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Secara operasional, kinerja dosen diukur melalui kemampuan profesional dalam proses pembelajaran, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil belajar. Rachmawati dan Daryanto (2013) menegaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kemampuan mengajar (kejelasan materi), penguasaan materi (kompetensi), kedisiplinan

(ketepatan waktu), kualitas pembimbingan akademik, serta keadilan dalam sistem penilaian. Kinerja yang optimal diharapkan mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif dan membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap layanan universitas.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan respon emosional setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan kepuasan (*satisfaction*) sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam lingkungan akademis, Sopiati (2010) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap positif terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi yang muncul karena adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dialami. Jika kinerja layanan melebihi harapan, maka mahasiswa akan merasa puas.

Lebih lanjut, Sumaedi et al. (2011) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi emosional terhadap berbagai pengalaman dan hasil pelayanan pendidikan yang diperoleh. Kepuasan ini dapat diukur melalui indikator seperti perasaan senang terhadap layanan, kesediaan berbagi informasi positif (rekomendasi), serta minimnya keluhan terhadap institusi. Mahasiswa yang puas cenderung merasa nyaman dengan lingkungan akademik dan memiliki persepsi citra yang baik terhadap universitas. Oleh karena itu, kepuasan menjadi indikator keberhasilan universitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswanya.

Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas merupakan konsep yang menggambarkan tingkat kesetiaan dan komitmen jangka panjang terhadap suatu institusi. Nugroho (2005) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai ukuran kesetiaan dalam menggunakan suatu jasa dalam jangka waktu tertentu, meskipun tersedia banyak alternatif pilihan lain. Sementara itu, Engel, Blackwell, dan Miniard menyatakan bahwa loyalitas ditandai dengan kebiasaan yang disertai keterikatan emosional dan keterlibatan yang tinggi, sehingga meminimalkan kecenderungan untuk berpindah ke pilihan lain. Loyalitas mahasiswa mencerminkan kesetiaan yang tidak hanya berlangsung selama masa studi, tetapi juga berlanjut setelah menjadi alumni.

Indikator loyalitas mahasiswa menurut Prasetyaningrum (2009) meliputi tidak berpindahinya mahasiswa ke perguruan tinggi lain, kesediaan melakukan advokasi, serta penyampaian informasi positif (*positive word of mouth*) kepada pihak lain. Loyalitas ini mencakup dimensi kebanggaan terhadap identitas institusi, komitmen untuk menyelesaikan studi, serta niat untuk merekomendasikan universitas kepada calon mahasiswa baru. Mahasiswa yang loyal memiliki peran strategis bagi keberlanjutan lembaga pendidikan karena mereka mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif dan memperkuat citra positif institusi di mata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kausal antara kinerja dosen, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, di mana data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui instrumen kuesioner. Penelitian ini bersifat cross-sectional, di mana pengambilan data dilakukan pada satu titik waktu tertentu untuk memberikan gambaran faktual mengenai fenomena yang diteliti tanpa adanya manipulasi terhadap subjek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif di Universitas HKBP Nommensen Medan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh lebih representatif. Kriteria yang ditetapkan adalah mahasiswa aktif yang telah menempuh perkuliahan minimal satu semester, dengan asumsi bahwa mereka telah memiliki interaksi yang cukup untuk memberikan penilaian objektif terhadap kinerja dosen dan kualitas layanan institusi.

Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan tiga variabel utama, yaitu kinerja dosen sebagai variabel independen, kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi, dan loyalitas mahasiswa sebagai variabel dependen. Kinerja dosen didefinisikan secara operasional sebagai persepsi mahasiswa terhadap profesionalisme pengajaran, penguasaan materi, kedisiplinan, dan objektivitas penilaian. Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan mereka, sementara loyalitas mahasiswa diukur melalui rasa bangga terhadap almamater, komitmen menyelesaikan studi, serta kesediaan merekomendasikan universitas kepada pihak luar.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik survei dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria sampel di Universitas HKBP Nommensen Medan. Instrumen kuesioner dirancang menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap variabel kinerja dosen, kepuasan, dan loyalitas secara kuantitatif. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara daring maupun luring guna memastikan cakupan data yang luas, sementara data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan dokumen universitas untuk mendukung latar belakang serta kerangka teori penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak statistik SPSS guna menguji hubungan antarvariabel yang telah dihipotesiskan. Tahap pertama dimulai dengan uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas melalui *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* untuk memastikan instrumen bersifat akurat dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas dan multikolinearitas sebagai prasyarat analisis regresi. Setelah data dinyatakan memenuhi syarat, teknik analisis regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh langsung, serta uji mediasi Sobel digunakan secara spesifik untuk menganalisis peran variabel kepuasan mahasiswa dalam menjembatani hubungan antara kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur fenomena secara akurat melalui uji kualitas data. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, seluruh butir pernyataan pada variabel kinerja dosen (X), kepuasan mahasiswa (Z), dan loyalitas mahasiswa (Y) menunjukkan nilai *r-hitung* yang lebih besar dari *r-tabel* (0,312), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kinerja dosen sebesar 0,845, kepuasan mahasiswa 0,812, dan loyalitas mahasiswa 0,876. Karena seluruh nilai tersebut berada

di atas 0,60, instrumen penelitian dikategorikan memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Pengujian asumsi klasik juga memperkuat model ini, di mana hasil uji normalitas melalui *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi 0,200 ($> 0,05$) dan uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* $> 0,1$ serta *VIF* < 10 , yang berarti model regresi bebas dari gangguan statistik dan layak untuk diinterpretasikan.

Secara statistik, pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kinerja dosen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien beta sebesar 0,458 dan nilai *t-hitung* sebesar 5,124 (sig. 0,000). Hal ini berarti bahwa dimensi pedagogik dan profesionalisme dosen berkontribusi sebesar 45,8% terhadap variansi kepuasan mahasiswa. Pada pengujian hipotesis kedua, ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan koefisien sebesar 0,512. Puncaknya, analisis jalur (*path analysis*) mengungkapkan bahwa pengaruh total kinerja dosen terhadap loyalitas meningkat menjadi 0,685 ketika melalui variabel kepuasan. Hasil uji Sobel memperkuat temuan ini dengan perolehan nilai *Z-statistik* sebesar 3,42 ($> 1,96$) dan *p-value* 0,001, yang menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai mediator parsial yang secara signifikan menjembatani hubungan antara kinerja dosen dan loyalitas mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen.

Pembahasan

Interpretasi atas temuan ini memberikan gambaran bahwa kinerja dosen adalah determinan utama dalam rantai penciptaan nilai pendidikan. Dalam perspektif mahasiswa, dosen bukan sekadar pengajar, melainkan perwujudan dari kualitas layanan institusi. Ketika dosen mampu mendemonstrasikan penguasaan materi yang mendalam, kedisiplinan dalam jadwal, serta keadilan dalam sistem penilaian, mahasiswa merasa bahwa hak-hak akademiknya terpenuhi secara profesional. Hal ini menciptakan kepuasan psikologis karena adanya kesesuaian antara ekspektasi yang dibawa mahasiswa saat mendaftar dengan realitas yang mereka temui di ruang kelas. Kinerja dosen yang tinggi membangun persepsi bahwa Universitas HKBP Nommensen adalah institusi yang kredibel dan berorientasi pada kualitas.

Lebih mendalam lagi, peran kepuasan sebagai variabel mediasi menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa tidak terbentuk secara mekanistik hanya melalui kualitas teknis, melainkan harus melalui "pintu" pengalaman emosional. Loyalitas yang dicirikan oleh rasa bangga terhadap almamater dan kesediaan menjadi *promoter* melalui *word-of-mouth* positif adalah hasil dari akumulasi kepuasan akademik yang berkelanjutan. Jika mahasiswa merasa puas dengan interaksi dan bimbingan dosen, mereka cenderung memiliki keterikatan batin yang kuat dengan universitas, yang pada akhirnya meminimalkan keinginan untuk berpindah ke perguruan tinggi lain.

Secara praktis, temuan ini memberikan sinyal kuat bagi manajemen universitas bahwa untuk meningkatkan retensi mahasiswa dan daya saing kampus, fokus utama harus diletakkan pada penguatan kompetensi dosen. Loyalitas mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen tidak dapat dipisahkan dari bagaimana dosen memperlakukan mahasiswa di dalam dan di luar kelas. Oleh karena itu, program pengembangan dosen melalui pelatihan metodologi pengajaran modern dan penguatan integritas dalam penilaian menjadi investasi strategis. Dengan memastikan mahasiswa merasa puas melalui kinerja dosen yang unggul, universitas secara otomatis sedang membangun basis alumni yang loyal yang akan terus mendukung citra positif institusi di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja dosen memiliki peran yang sangat krusial dan signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Medan. Kinerja dosen yang diukur melalui penguasaan materi, metode pengajaran, kedisiplinan, dan

keadilan dalam penilaian terbukti menjadi pendorong utama munculnya perasaan puas dalam diri mahasiswa. Lebih lanjut, penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa bukan sekadar hasil akhir dari proses belajar, melainkan faktor antara yang sangat efektif dalam mentransformasikan persepsi positif terhadap dosen menjadi loyalitas jangka panjang terhadap institusi.

Secara spesifik, ditemukan bahwa loyalitas mahasiswa—yang dimanifestasikan melalui kebanggaan almamater dan kesediaan memberikan rekomendasi positif—tidak muncul secara otomatis hanya melalui kualitas pengajaran, melainkan harus dijembatani oleh rasa puas yang dirasakan mahasiswa secara konsisten. Kepuasan mahasiswa terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kinerja dosen dan loyalitas. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen, merupakan aset strategis bagi universitas karena melalui kinerja merekalah citra institusi dibangun dan kesetiaan mahasiswa dapat dipertahankan di tengah persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan bagi pihak pengelola Universitas HKBP Nommensen Medan. Pertama, manajemen universitas perlu terus meningkatkan standar kompetensi dosen melalui program pelatihan pedagogik berkala, lokakarya penggunaan teknologi pembelajaran modern, serta penguatan kode etik dosen dalam proses pembimbingan dan penilaian. Peningkatan kinerja dosen pada aspek-aspek tersebut secara langsung akan berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa yang lebih stabil. Selain itu, universitas disarankan untuk membangun sistem evaluasi kinerja dosen yang lebih transparan dan melibatkan umpan balik dari mahasiswa secara rutin sebagai bagian dari penjaminan mutu internal.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi loyalitas mahasiswa, seperti fasilitas sarana prasarana, citra universitas, atau biaya pendidikan. Penelitian di masa depan juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai ekspektasi emosional mahasiswa terhadap layanan dosen. Dengan memahami variabel-variabel tersebut secara lebih komprehensif, institusi pendidikan tinggi akan memiliki panduan yang lebih kuat dalam merumuskan kebijakan strategi pemasaran dan retensi mahasiswa yang lebih efektif.

REFERENSI

- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).
- Nadeak, B. (2020). Deskripsi Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia.
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2020). Sosialisasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Simalungun. *PKM Maju UDA*, 1(1), 31-36.
- Nisa, W. I. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja dosen. *Idaarah*, 2(2), 155-167.
- Rustami, N. A., & Kurniatun, T. C. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 42-52.
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas layanan sebagai determinan kepuasan mahasiswa politeknik ketenagakerjaan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(1), 120-120.

Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473-492.