

**PENGARUH CITRA-DIRI DAN LOYALITAS KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DOSEN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**H. NUR BUSYRA
NIM : 0808036072**



**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Pendidikan**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2013**

ABSTRAK

Nur Busyra. Pengaruh Citra-diri dan Loyalitas Kerja terhadap Mutu Layanan Dosen FKIP UHAMKA. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2012.

Kajian mengenai mutu layanan dosen serta faktor-faktor yang mempengaruhinya penting bagi peningkatan mutu berkelanjutan suatu perguruan tinggi namun masih amat jarang dilakukan di lingkungan FKIP UHAMKA. Penelitian ini bertujuan mengkaji (1) pengaruh citra-diri terhadap mutu layanan dosen, (2) pengaruh loyalitas kerja terhadap mutu layanan dosen, dan (3) pengaruh citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen di lingkungan FKIP UHAMKA. Hipotesis yang ingin diuji adalah: (1) citra-diri berpengaruh langsung terhadap mutu layanan dosen; (2) loyalitas kerja berpengaruh langsung terhadap mutu layanan dosen; (3) citra-diri berpengaruh langsung terhadap loyalitas kerja dosen.

Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan analisis jalur. Populasi penelitian adalah seluruh dosen FKIP UHAMKA dengan populasi berjumlah 145 orang. Sampel berjumlah 93 dosen yang dipilih secara acak sederhana dari populasi dosen tetap (Persyarikatan dan PNS) yang mengajar di FKIP UHAMKA pada semester ganjil 2012/2013. Data dikumpulkan dengan kuesioner: (1) Kuesioner mutu layanan dosen (koefisien alfa Cronbach $\alpha = 0.93$) mengukur penilaian dosen terhadap prasarana, keandalan, kepastian, dayatanggap, dan empati dosen dalam melayani kebutuhan belajar mahasiswa. (2) Kuesioner citra-diri (koefisien alfa Cronbach $\alpha = 0.95$) mengukur kesesuaian diri dosen dengan citra lembaga, citra produk pendidikan, citra kepemimpinan, citra media massa, dan citra sejawat dosen. (3) Kuesioner loyalitas kerja (koefisien alfa Cronbach $\alpha = 0.81$) mengukur kesediaan dosen untuk mengutamakan kepentingan lembaga, membela lembaga, dan melibatkan diri demi kemajuan lembaga. Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan inferensial sedangkan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis jalur.

Dari analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama, citra-diri berpengaruh langsung positif terhadap mutu layanan dosen, melalui koefisien jalur $p_{31} =$

0.442 yang signifikan secara statistik ($t = 3.21$, $p < 0.01$). Kedua, loyalitas kerja berpengaruh langsung positif terhadap mutu layanan dosen melalui koefisien jalur $p_{32} = 0.351$ yang signifikan secara statistik ($t = 4.34$, $p < 0.01$). Ketiga, citra-diri dosen berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas kerja dosen melalui koefisien jalur $p_{21} = 0.442$ yang signifikan secara statistik ($t = 4.9$, $p < 0.01$).

Model analisis jalur memiliki kecocokan dengan data, di mana 45.6% varians mutu layanan dosen dapat dijelaskan oleh citra-diri dan loyalitas kerja. Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pengambil kebijakan di FKIP UHAMKA untuk meningkatkan mutu layanan dosen melalui perbaikan citra-diri dan loyalitas kerja mereka.

ABSTRACT

Nur Busyra. The Influence of Self-Image and Loyalty on Faculty's Services Quality at FKIP UHAMKA. Thesis. Jakarta: Post Graduate Study of Muhammadiyah University of Prof. DR. HAMKA, 2012.

The study about faculty's service quality is importance for sustainable quality enhancement of higher education institutions but is rarely done in FKIP UHAMKA. This research aims at studying (1) the influence of self-image on faculty's service quality, (2) the influence of loyalty on faculty's service quality, and (3) the influence of self-image on faculty's loyalty, at FKIP UHAMKA Jakarta. The hypotheses are: (1) there is a direct effect of self-image on faculty's service quality, (2) there is a direct effect of loyalty on faculty's service quality, and (3) there is a direct effect of self-image on faculty's loyalty.

The research used survey method with path analysis approach. The sample size is 93 faculty members that choose randomly from the population of 145 FKIP UHAMKA's faculties that teach at odd semester in academic year 2012/2013. Data was collected by questionnaires: (1) Faculty's service quality scale (coefficient alpha Cronbach $\alpha = 0.93$) that measures the faculty's evaluation on their tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty toward the students leaning need. (2) Self-image scale (coefficient alpha Cronbach $\alpha = 0.95$) that measures the facultys' self-congruence with images of institution, learning products, leadership, mass-media, and peers. (3) Loyalty scale (coefficient alpha Cronbach $\alpha = 0.81$) that measures the faculty's readiness to take care of institution interest, to protect institution, and to involve in the institution success. Data was analysed by descriptive and inferential statistics. The hypothesis was tested by path analysis.

The results are: First, there is a significant positive direct effect of self-image on faculty's service quality ($p_{31} = 0.442$, $t = 3.21$, $p < 0.01$). Second, there is a significant positive direct effect of loyalty on faculty's service quality ($p_{32} = 0.351$, $t = 4.34$, $p < 0.01$). Third, there is a significant direct effect of self-image on faculty's loyalty ($p_{21} = 0.442$, $t = 4.9$, $p < 0.01$).

Both self-image and loyalty share 45.6% variance of faculty's service quality. These findings can be used by FKIP UHAMKA decision makers as evidences to improve the faculty's service quality through increasing their self-image and loyalty.

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH CITRA-DIRI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DOSEN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA JAKARTA

TESIS

Oleh

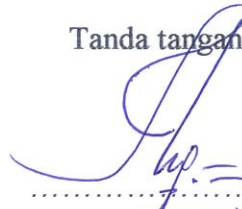
H. Nur Busyra
NIM 0808036072

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

1. Prof. Dr. H. R. Santosa Murwani
(Pembimbing 1)



8/1/2013


2. Anen Tumanggung, Ph.D
(Pembimbing 2)



8/1/2013

Jakarta, 8 Januari 2013
Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Ketua


Anen Tumanggung, Ph.D

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA-DIRI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DOSEN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA JAKARTA

TESIS

Oleh
H. Nur Busyra
NIM 0808036072

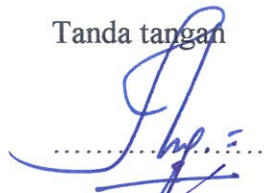
Dipertahankan di Depan Komisi Penguji Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Tanggal 8 Januari 2013

Komisi Penguji

Tanda tangan

Tanggal

1. Prof. Dr. H. R. Santosa Murwani
(Ketua)



21/-13
4

2. Anen Tumanggung, Ph.D
(Sekretaris)



30/-13
4

3. Prof. Dr. H. R. Santosa Murwani
(Anggota, Pembimbing 1)



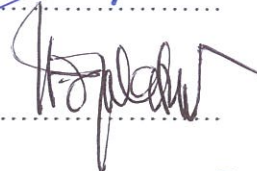
21/-13
4

4. Anen Tumanggung, Ph.D
(Anggota, Pembimbing 2)



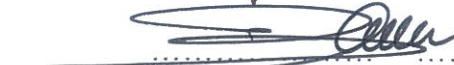
30/-13
4

5. Prof. Dr. H. Abdul Madjid Latief, MM., M.Pd
(Anggota, Penguji 1)



9/4/2013

6. Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si
(Anggota, Penguji 2)



Jakarta, 30 April 2013

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Prof. Dr. H. R. Santosa Murwani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, di tengah kesibukan yang padat sebagai salah satu pimpinan dan staf pengajar di FKIP UHAMKA, kami dapat juga menyelesaikan penelitian ini. Banyak pihak telah membantu, karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Suyatno, Rektor UHAMKA , beserta jajarannya yang terus mendorong kami untuk menyelesaikan studi;
2. Bapak Prof. Dr. H. Santosa Murwani, Direktur PPs UHAMKA dan Pembimbing I, yang tiada bosan memberi bimbingan yang lugas, bijak, dan bermakna;
3. Bapak Anen Tumanggung, Ph.D, Kaprog Administrasi Pendidikan PPs UHAMKA dan Pembimbing II, yang selalu memberi arahan dan masukan yang amat berharga;
4. Bapak Dr. H. Edi Sukardi, Dekan FKIP UHAMKA, yang dengan tiada henti memberi motivasi dan mengizinkan kami meluangkan waktu untuk merampungkan studi tanpa mengorbankan tugas pokok;
5. Rekan-rekan seangkatan di PPs UHAMKA, yang tiada henti saling mengingatkan untuk cepat menyelesaikan studi;
6. Para sejawat dosen dan karyawan di lingkungan FKIP UHAMKA, yang memberi suasana kerja yang kondusif untuk bekerja dan berkarya.

Tiada lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada belahan jiwa kami, Desak Made Dharmawati beserta ketiga buah hati kami, yang dengan caranya masing-masing memberi dorongan semangat dan perhatian yang tulus.

Atas jasa semua pihak, yang tidak mungkin kami sebutkan satu persatu, kami mengucapkan terima kasih disertai doa semoga Allah membalas semuanya dengan berlipat ganda. Amin.

Akhir Agustus 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Penelitian	11
1. Identifikasi Masalah	11
2. Pembatasan Masalah	14
3. Perumusan Masalah	14
C. Kegunaan Hasil Penelitian	15
 BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	 17
A. Deskripsi Teori	17
1. Kualitas Pelayanan Dosen	17
2. Citra-Diri.....	25
3. Loyalitas Kerja	35
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka berpikir.....	42
1. Pengaruh Citra-diri terhadap Kualitas Pelayanan Dosen ..	42
2. Pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dosen.....	44
3. Pengaruh Citra-Diri terhadap Loyalitas Kerja Dosen.....	45
D. Hipotesis Penelitian	46

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Tujuan Penelitian	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian	47
1. Tempat	47
2. Waktu	48
C. Disain Penelitian	49
D. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Teknik Pengambilan Sampel	50
E. Proses Menjaring Data	51
1. Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen	51
2. Instrumen Citra-Diri Dosen	53
3. Instrumen Loyalitas Kerja Dosen	55
F. Teknik Analisis Data	57
G. Hipotesis Statistik	59
BAB IV : HASIL PENELITIAN	62
A. Deskripsi Data	62
1. Data Kualitas Pelayanan Dosen	62
2. Data Citra-Diri Dosen	63
3. Data Loyalitas Kerja Dosen	65
B. Pengujian Prasyarat Analisis	67
1. Uji Normalitas	67
2. Uji Homogenitas	68
3. Uji Linearitas	69
C. Pengujian Hipotesis	75
1. Analisis Jalur	75
2. Uji Hipotesis	78
D. Pembahasan	80
E. Keterbatasan	84
BAB V : KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN	86
A. Kesimpulan	86

B. Implikasi	86
C. Saran-sara.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	42
Tabel 3. Kerangka Sampling.....	50
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen	52
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Citra-Diri Dosen	54
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Kerja Dosen.....	56
Tabel 7. Deskripsi Data Mutu Layanan Dosen (n=93)	62
Tabel 8. Tabel Frekuensi Skor Mutu Layanan Dosen.....	62
Tabel 9. Deskripsi Data Citra-diri Dosen (n=93).....	63
Tabel 10. Tabel Frekuensi Skor Citra-Diri Dosen	64
Tabel 11. Deskripsi Data Loyalitas Kerja Dosen (n=93)	65
Tabel 12. Tabel Frekuensi Skor Loyalitas Kerja Dosen	66
Tabel 13. Hasil Pengujian Normalitas Galat Baku Taksiran.....	67
Tabel 14. Hasil Pengujian Homogenitas Varians	68
Tabel 15. Tabel ANAVA $\hat{X}_3 = 1.35 + 0.63X_1$	69
Tabel 16. Tabel ANAVA $\hat{X}_3 = 1.31 + 0.59X_2$	71
Tabel 17. Tabel ANAVA $\hat{X}_2 = 2.01 + 0.44X_1$	73
Tabel 18. Matriks Korelasi Citra-diri, Loyalitas Kerja, dan Mutu Layanan Dosen	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kualitas Pelayanan (Parasuraman dkk, 1985).....	22
Gambar 2. Konstelasi masalah penelitian	49
Gambar 3. Histogram Skor Mutu Layanan Dosen (X_3).....	62
Gambar 4. Hitogram Skor Citra-Diri Dosen (X_1)	64
Gambar 5. Histogram Skor Loyalitas Kerja Dosen (X_2)	66
Gambar 6. Diagram Pencar Regresi Mutu Layanan Dosen terhadap Citra-diri...	70
Gambar 7. Diagram Pencar Regresi Mutu Layanan Dosen terhadap Loyalitas Kerja	72
Gambar 8. Diagram Pencar Regresi Loyalitas Kerja Dosen terhadap Citra-diri .	74
Gambar 9. Koefisien Jalur Pengaruh Citra-diri (X_1) dan Loyalitas Kerja (X_2) terhadap Mutu Layanan Dosen (X_3).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....	96
Lampiran 2. Data Ujicoba Instrumen.....	103
Lampiran 3. Hasil Penelitian	112
Lampiran 4. Copy Tabel Statistik	134
Lampiran 5. Surat-surat Izin.....	142
Lampiran 6. Surat Pernyataan	144
Lampiran 7. Riwayat Hidup	145

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan penting bagi setiap organisasi karena pengaruhnya yang besar terhadap pemasaran jasa/produk dan peningkatan kinerja keuangan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan dan dengan demikian akan meningkatkan kinerja keuangan organisasi bersangkutan. Sebaliknya pelayanan yang buruk menimbulkan kekecewaan pelanggan dan berdampak buruk terhadap kinerja keuangan organisasi karena pelanggan akan beralih kepada organisasi lain yang lebih baik pelayanannya. Pada umumnya konsumen selalu teringat kepada pelayanan buruk yang pernah diterimanya ketimbang pelayanan baik yang ditawarkan organisasi, dan kesan pelayanan buruk itu akan menular dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya dan bahkan akan mempengaruhi keputusan calon pelanggan baru. Karena itu setiap organisasi yang cerdas akan peka sekali terhadap perubahan sikap konsumen terhadap kualitas pelayanannya. Hal ini berlaku tidak hanya untuk organisasi bisnis, melainkan untuk organisasi nirlaba seperti perguruan tinggi, terutama sekali perguruan tinggi swasta seperti UHAMKA yang harus bersaing dengan swasta lainnya untuk mendapatkan calon mahasiswa.

Untuk kasus UHAMKA, khususnya FKIP, perkembangan jumlah mahasiswa dalam lima tahun terakhir menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan jumlah

mahasiswa baru dari tahun ke tahun, (rekapitulasi mahasiswa terlampir pada halaman 142). Berdasarkan tahun dasar 2006, jumlah mahasiswa baru hanya 3.640 orang, namun tahun 2007 meningkat sekitar 13,5%, tahun 2008 naik 32,2%, tahun 2009 bertambah 64,7%, dan tahun 2010 bertambah 71,6%. tahun 2011 bertambah 73,4%. Peningkatan terjadi pada semua program studi ini, terutama pada program studi baru PGSD. Sungguhpun demikian, pihak fakultas hendaknya tidak berpuas diri, karena dengan berpatokan pada tahun dasar 2006, laju peningkatan jumlah mahasiswa tahun 2011 bertambah 200%.. Dan jika berpatokan pada tahun dasar 2010, jumlah mahasiswa 2011 khusus prodi mengalami penurunan bagi program Sejarah, Geografi, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Jepang dan Matematika. Dari semua program studi, hanya program studi pendidikan Ekonomi, Bimbingan Konseling, PAUD, PGSD, Fisika, dan Biologi. Karena itu semestinya pihak fakultas melakukan pengkajian, apakah kecendrungan penurunan jumlah mahasiswa baru pada tahun terakhir ini disebabkan oleh penurunan kualitas pelayanan secara umum atau karena adanya gap antar program studi dalam memberikan pelayanan berkualitas?

Penelitian ini menfokuskan pada kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA. Dosen adalah tenaga profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2009, dosen diharuskan berpendidikan minimal S2 dan mempunyai jenjang kepangkatan paling tidak Asisten Ahli, dan diberlakukan mulai 2011. Berdasarkan data tahun 2007, di

lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta ada terdapat 242 dosen yang terdiri dari 145 dosen tetap (60%) dan 97 dosen tidak tetap (40%). Di antara dosen tetap hanya 3 orang guru besar (2%), 24 lektor kepala (17%), 19 lektor (13%), 10 orang asisten ahli (7%), dan selebihnya 89 orang (61%) belum memiliki kepangkatan akademik. Sementara itu di antara dosen tidak tetap, 6 orang guru besar (6%), 12 orang lektor kepala (12%), 40 orang lektor (41%), 15 orang asisten ahli (15%), dan selebihnya 24 orang (25%) tidak berpangkat.¹ Dari segi kepangkatan akademik ini terlihat adanya kesenjangan yang lebar di antara dosen, di mana lebih dari separoh dosen tetap dan seperempat dosen tidak tetap, belum memiliki kepangkatan akademis. Apakah kesejangan dalam kepangkatan akademik ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA, merupakan pertanyaan yang perlu dijawab melalui kajian tersendiri.

Akan tetapi kepangkatan akademik tentu bukanlah indikator yang akurat bagi kualitas pelayanan dosen. Apa yang dilakukan dosen dalam mengajar dan membimbing mahasiswa adalah lebih penting karena efeknya dapat dirasakan secara langsung oleh mahasiswa. Walaupun dosen menyanggah peran sesuai dengan tridharma (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) akan tetapi peran sebagai pengajar merupakan kunci bagi keberhasilan lembaga melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Mungkin saja sang dosen memiliki kekurangan dalam penelitian atau pengabdian masyarakat, akan tetapi dampak yang ditimbulkannya tidak sebesar dampak kekurangan dalam pengajaran. Mengajar dengan serba kekurangan dalam penguasaan akademik, persiapan bahan ajar, penyajian materi, penilaian

¹ Dihitung dari dari buku *Panduan UHAMKA tahun 2006/2007*, hal. 97-101.

hasil belajar, dan hubungan interpersonal akan berpengaruh langsung kepada rendahnya kepuasan mahasiswa. Sesungguhnya mahasiswa dapat membaca kemampuan dosen dan menilai kualitas pembelajaran yang diberikannya. Walaupun penilaian itu mungkin kurang akurat, akan tetapi kesan yang ditimbulkannya akan berdampak terhadap pembentukan persepsi mahasiswa terhadap dosen. Misalnya, seorang dosen mungkin dinilai “killer” oleh mahasiswa padahal dosen itu hanya bermaksud menerapkan disiplin kerja, akan tetapi kesan yang tertanam di kalangan mahasiswa terhadap kekileran dosen telah menimbulkan persepsi yang keliru terhadap kualitas pelayanan dosen bersangkutan.

Dalam pengamatan sehari-hari terhadap perilaku dosen, serta mendengar berbagai komentar dan isu yang dilontarkan mahasiswa, tidak jarang muncul kesan negatif terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA. Dari segi prasarana mengajar (*tangibelly*), misalnya, masih banyak dosen yang tidak bisa menggunakan IT, tidak didukung dengan bahan kepustakaan yang mutakhir, serta berpenampilan kurang meyakinkan sebagai dosen. Dari segi keandalan (*reliability*) masih banyak dosen yang kurang akurat dalam memaparkan materi, menyajikan informasi, bahkan memberikan penilaian. Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) masih ada dosen yang tidak mempedulikan kebutuhan belajar mahasiswa, bahkan ada yang cenderung memberikan respon negatif terhadap pertanyaan atau pendapat yang berbeda dari mahasiswa. Dari segi kepastian (*assurance*) masih ada saja dosen yang berani mengajar apa yang kurang dikuasainya hanya demi mendapatkan SKS sehingga pengetahuan yang disampaikan kepada mahasiswa kurang meyakinkan bahkan membingungkan.

Dan dari segi empati (*empathy*) betapa banyak dosen yang tidak peduli kepada masalah yang dihadapi mahasiswa dan tidak memiliki waktu untuk membantu mahasiswa mengatasi masalahnya, misalnya membantu kesulitan belajar mata kuliahnya. Namun semua itu baru pengamatan selintas, masih diperlukan pengamatan yang terukur mengenai kualitas pelayanan dosen dengan menggunakan instrument pengukuran yang baku.

Penelitian ini ingin mengukur kualitas pelayanan dosen berdasarkan konsep SERVQUAL² yang semula dikembangkan untuk organisasi bisnis akan tetapi kemudian diterapkan secara luas untuk organisasi nirlaba,³ termasuk untuk organisasi perguruan tinggi.⁴ Kualitas pelayanan (*service quality*) dipahami sebagai kemampuan personil organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator: (1) prasarana (*tangibility*), yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel dalam memberikan pelayanan, (2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan personel memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan personel membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, (4) kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan dan keingintahuan personel serta kemampuannya membangun kepercayaan, dan (5) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian individual terhadap pelanggan. Dalam konteks organisasi

² A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(Autumn), hal. 41-50.

³ Misalnya kajian Bigne, E., Moliner, M. A., & Sanchez, J. 2003. "Perceived Quality and Satisfaction in Multi Service Organizations: The Case of Spanish Public Services." *The Journal of Services Marketing*, 17 (4), hal. 420-442.

⁴ Misalnya kajian Cuthbert, P. F. 1996. "Managing Service Quality in HE: is SERVQUAL the Answer? Part 2." *Managing Service Quality*, 6(3), hal. 31-35.

perguruan tinggi, pelayanan yang dimaksud adalah pengajaran/ perkuliahan, personilnya dosen, sedangkan pelanggannya mahasiswa.⁵

Selanjutnya juga akan ditelusuri faktor-faktor yang menjadi determinan bagi kualitas pelayanan dosen. Setelah melakukan pengamatan selintas terhadap fenomena dosen di lapangan serta membaca literature manajemen pemasaran yang mengkaji berbagai determinan kualitas pelayanan, kami tiba pada kesimpulan sementara bahwa variabel citra-diri dan loyalitas kerja penting ditelusuri pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA.

Konsep citra-diri pada umumnya digunakan untuk mengukur perilaku konsumen, di mana kesejajaran citra-diri (*self-image congruence*) dengan citra-merek menentukan perilaku konsumen memilih suatu produk. Misalnya, seorang konsumen akan memilih produk X (taroklah sedan Mercedes) karena citra-merek sedan itu sejajar dengan citra-dirinya (taroklah bahwa dia termasuk golongan kelas menengah atas). Akan tetapi konsep citra-diri juga dapat diterapkan untuk mengukur perilaku calon pekerja dalam memilih organisasi/perusahaan tempat dia bekerja. Para calon pekerja akan cenderung memilih tempat bekerja yang citra-mereknya sejajar dengan citra-dirinya. Diterapkan pada perguruan tinggi, calon dosen akan memilih perguruan tinggi dengan citra-merek yang sejajar dengan citra-dirinya. Misalnya, seorang calon dosen dengan citra-diri yang religius akan cenderung memilih bekerja di perguruan tinggi yang terkenal religious. Seorang calon dosen dengan citra-diri sebagai akademisi akan cenderung memilih perguruan

⁵ Memang ada layanan lain, yaitu layanan administrasi dengan personil karyawan. Akan tetapi ini bukan menjadi obyek penelitian kami.

tinggi yang terkenal orientasi akademiknya. Seorang dosen dengan citra-diri sebagai guru akan cenderung memilih mengajar di perguruan tinggi yang terkenal orientasi pengajarannya. Atau seorang dosen dengan citra-diri sebagai pengabdian akan cenderung memilih perguruan tinggi yang terkenal orientasi kemasyarakatannya. Sungguhpun demikian, tetap ada sebagian individu memilih dapat bekerja di mana saja tanpa mempedulikan kesejajaran citra-dirinya dengan citra-merek tempatnya bekerja. Akan tetapi hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya individu dengan harga-diri rendah yang memiliki kecenderungan semacam ini. Individu dengan harga-diri tinggi akan selalu memilih bekerja di tempat yang citra-mereknya sejajar dengan citra-dirinya.

Jika konsep citra-diri diterapkan pada FKIP UHAMKA, belum diketahui apa yang mendasari para dosen memilih bekerja di perguruan tinggi ini. Jika hal ini ditanyakan kepada dosen-dosen senior, pada umumnya diperoleh jawaban bahwa mereka bekerja di FKIP UHAMKA untuk mengabdikan diri sebagai anggota atau simpatisan Muhammadiyah. Jadi ada kesejajaran citra-diri dengan citra-merek perguruan tinggi (yakni, FKIP UHAMKA sebagai Perguruan Tinggi Muhammadiyah atau PTM). Kesesuaian citra diri dengan citra lembaga ini yang menyebabkan mereka tetap bertahan mengajar bagaimanapun kondisi yang dihadapi oleh perguruan tinggi. Bahkan mereka inilah yang berjasa dalam membesarkan PTM ini sejak masih bernama IKIP Muhammadiyah Jakarta, merawat di kala susah, bahkan berani berkorban (konon berani tidak digaji) agar PTM ini terus hidup dan tumbuh. Akan tetapi zaman terus berubah, sejalan dengan pertumbuhan FKIP UHAMKA, bermunculan generasi baru para dosen dengan latar

belakang yang beragam dan dengan citra-diri yang belum diketahui kesejajarannya dengan citra-merek FKIP UHAMKA.

Namun apakah sesungguhnya citra-merek yang menempel pada FKIP UHAMKA Jakarta? Jawabannya jelas, yang pertama sekali citra-mereknya adalah statusnya sebagai Perguruan Tinggi Muhammadiyah. Ia berbeda dengan perguruan tinggi yang lain dari segi misinya yang diperluas, tidak hanya di bidang pengajaran, penelitian, dan pengabdian (tridharma) melainkan juga menyebarkan nilai-nilai keislaman (caturdharma). Inilah yang memberi warna tersendiri kepada FKIP UHAMKA yang membedakannya dengan perguruan tinggi yang lain. Lalu citra-merek yang kedua, sejak masih bernama IKIP Muhammadiyah Jakarta, FKIP UHAMKA terkenal sebagai lembaga penghasil calon guru yang terpercaya, minimal untuk tingkat DKI Jakarta. Lulusannya menyebar hampir di semua sekolah negeri dan swasta pada satuan pendidikan sekolah dasar dan menengah serta mampu bersaing untuk menjadi yang terbaik, entah menjadi guru teladan, menjadi kepala sekolah atau bahkan menjadi birokrat di dinas pendidikan. Inilah yang menyebabkan PTM ini memperoleh kepercayaan untuk menjalankan proyek peningkatan kualitas guru dari pemerintah, sejak masih bernama IKIP Muhammadiyah Jakarta (dipercaya mengelola proyek D3 penyetaraan guru) hingga bernama FKIP UHAMKA (dipercaya mengelola S1 PGSD penyetaraan guru sekolah dasar dan proyek sertifikasi guru). Melalui penelitian ini akan dikaji mengenai kesejajaran citra-diri dosen dengan citra-merek lembaga, dan akan ditelusuri seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP Muhammadiyah Jakarta.

Selanjutnya, penelitian ini juga akan mengkaji faktor loyalitas kerja di kalangan dosen. Sama halnya dengan citra-diri, konsep loyalitas juga lazim digunakan untuk mengukur perilaku konsumen, yaitu kesetiaannya terhadap produk dengan merek tertentu. Seorang konsumen dikatakan memiliki loyalitas tinggi jika cenderung membeli ulang produk dengan merek yang sama atau menyarankan kepada pihak lain untuk menggunakan merek yang digunakannya. Namun konsep loyalitas juga dapat digunakan untuk mengukur perilaku personil dalam suatu organisasi. Seorang individu dianggap memiliki loyalitas yang tinggi kepada organisasi tempatnya berkerja jika terus memilih bekerja atau menyarankan orang lain untuk memilih bekerja di organisasi tersebut di saat tersedia pilihan untuk bekerja di organisasi yang lain. Seorang pekerja dianggap memiliki loyalitas kerja yang tinggi jika terus bekerja menjalankan tugas yang telah ditetapkan atasan walaupun ditempatkan pada job yang kurang basah. Jika diterapkan pada perguruan tinggi, seorang dosen dengan loyalitas tinggi akan tetap memilih mengajar di suatu perguruan tinggi kendatipun tersedia pilihan untuk mengejar di tempat lain, atau akan tetap menjalankan tugasnya (misalnya, memberikan tutorial kepada mahasiswa yang kurang mampu) kendatipun ada tersedia tugas lain yang lebih menguntungkan (misalnya, mengajar di kelas unggulan). Setiap organisasi, termasuk perguruan tinggi, memerlukan pekerja (atau dosen) dengan loyalitas kerja tinggi karena masing-masing personil harus bersedia bekerja dalam bidang-bidang tertentu (pembagian kerja) yang boleh jadi kurang “nyaman” namun menentukan terhadap keberhasilan organisasi.

Untuk kasus FKIP UHAMKA, sebagaimana halnya dengan perguruan tinggi lain, tugas utama dosen adalah mengajar, selain tentu saja melakukan penelitian atau pengabdian masyarakat. Secara umum dosen lebih banyak tertarik untuk menjalankan kewajiban mengajar ketimbang kewajiban akademik yang lain seperti penelitian atau pengabdian masyarakat. Ini bukan berarti mereka kurang loyal, akan tetapi mungkin tetap setia kepada bidang yang menjadi keahlian utamanya (yaitu mengajar dan bukan meneliti atau melakukan pengabdian sosial yang nota bene memerlukan keahlian tersendiri). Dalam hal mengajar, banyak dosen yang mengajar dengan loyalitas kerja tinggi, misalnya jika terpaksa tidak masuk akan mengganti jam kuliahnya di lain waktu. Akan tetapi tidak jarang ditemui dosen dengan loyalitas kerja yang rendah dalam mengajar. Misalnya, ada dosen yang suka membolos dan hanya meninggalkan tugas kepada mahasiswa atau bahkan membiarkan jamnya kosong tanpa berita sama sekali dan setelah diusut ternyata dia mengajar pada jam yang sama di tempat lain. Ada terdapat fenomena memborong SKS di kalangan dosen yang berakibat dia sendiri kewalahan membagi waktu, dan dapat dipastikan bahwa hasil pembelajarannya tidak maksimal. Selain itu juga dijumpai dosen yang mutung mengajar, bahkan pindah kerja diam-diam, hanya karena tidak terpilih dalam suatu jabatan di kampus.⁶ Kasus yang lain, ada dosen yang pindah bekerja di tempat lain setelah tamat pascasarjana padahal sudah mencicipi tunjangan dari lembaga.⁷ Jadi, kajian tentang loyalitas kerja dosen

⁶ Untuk etisnya, tidak perlu menyebut nama, tapi hampir semua dosen mengetahui siapa orangnya.

⁷ Kasus ini sering terjadi, termasuk di fakultas lain. Sekali lagi, karena pertimbangan etis tidak perlu menyebut nama karena hampir semua dosen mengetahui orangnya. Di antara yang pindah itu, masih ada yang tetap mengajar di alma mater tetapi statusnya sudah berubah dari dosen tetap menjadi dosen tidak tetap.

mendesak untuk dilakukan dan ditesluri pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan mereka di lingkungan FKIP UHAMKA.

Terakhir, penelitian ini juga ingin menelusuri keterkaitan loyalitas kerja dengan citra-diri dosen. Di atas telah disinggung bahwa dosen-dosen senior memiliki citra-diri yang sejalan dengan citra-merek FKIP UHAMKA sebagai Peruruan Tinggi Muhammadiyah. Inilah yang menyebabkan mereka terus bertahan mengabdikan sebagai dosen dalam kondisi terburuk sekalipun sebagaimana awal-awal perjuangan mereka membesarkan IKIP Muhammadiyah Jakarta sehingga menjadi FKIP UHAMKA seperti sekarang ini. Dengan kata lain, citra-diri mereka telah menimbulkan loyalitas kerja yang menyebabkan mereka selalu terlibat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Namun apakah hal ini juga terjadi pada dosen-dosen lain yang tidak berlatar belakang Muhammadiyah atau dosen-dosen generasi berikutnya yang muncul dari berbagai latar belakang yang berbeda? Jawabannya hanya dapat diperoleh melalui penelitian empirik.

Tertarik dengan masalah kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA serta kemungkinan faktor citra-diri dan loyalitas kerja sebagai determinannya, maka kami ingin melakukan penelitian berjudul: "Pengaruh citra-diri dan loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta."

B. Masalah Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan terhadap data perkembangan mahasiswa serta pengamatan selintas terhadap fenomena perilaku dosen di lingkungan FKIP UHAMKA, dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA hingga sejauh ini belum terukur dan ditangani secara tuntas, padahal ada keluhan dari sebagian mahasiswa terhadap kekurangan dosen dari segi prasarana (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).
- 2) Sepanjang 2006-2011 jumlah mahasiswa cenderung meningkat drastis, akan tetapi pada tahun terakhir perkembangan itu cenderung menurun, di mana jumlah mahasiswa baru tahun 2011 berkurang 30% dibandingkan tahun sebelumnya. Apakah fenomena ini dipengaruhi oleh penurunan kualitas pelayanan dosen secara umum?
- 3) Di antara program studi, ada yang tetap meningkat lajur pertumbuhan mahasiswanya sepanjang tahun 2006-2011, yaitu program studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apakah fenomena menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan dosen antar program studi di lingkungan FKIP UAHMKA?
- 4) Data tahun 2007 menunjukkan bahwa lebih dari separoh dosen tetap (dari total 145 orang) dan sepertiga dosen tidak tetap (dari total 97 orang) yang terdaftar di lingkungan FKIP UHAMKA, belum memiliki kepangkatan

akademik. Apakah kepangkatan akademik ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta?

- 5) Sebagian besar dosen memfokuskan diri dalam kegiatan mengajar dan cenderung mengabaikan penelitian atau pengabdian masyarakat karena berbagai pertimbangan. Namun ada juga dosen yang lebih memilih meneliti daripada mengajar. Apakah pilihan dosen ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan mereka di lingkungan FKIP UHAMKA?
- 6) Di antara dosen ada yang terlalu banyak mengambil SKS sehingga kewalahan dalam membagi waktu untuk mengajar apalagi melakukan kegiatan akademik lainnya. Apakah pembagian SKS berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA?
- 7) Dosen FKIP UHAMKA berasal dari latar belakang yang berbeda, ada yang berasal dari keluarga Muhammadiyah dan banyak pula yang baru mengenal Muhammadiyah setelah bekerja di FKIP UHAMKA. Apakah perbedaan latar belakang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA?
- 8) Sejauh ini belum diketahui kesejajaran citra-diri dosen dengan citra-merek FKIP UHAMKA sebagai PTM yang menyandang misi caturdharma (pengajaran, penelitian, pengabdian, nilai-nilai Al-Islam) sekaligus penghasil guru yang terpercaya di DKI Jakarta. Apakah citra-diri dosen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta?

- 9) Loyalitas kerja di kalangan dosen belum terukur dan ditangani secara tuntas, padahal ada keluhan dari mahasiswa terhadap perilaku sebagian dosen yang sering membolos, tidak memeriksa hasil kerja mahasiswa, mutung mengajar karena tidak mendapat jabatan, dan bahkan pindah kerja setelah “jadi orang.” Apakah loyalitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen FKIP UHAMKA?

2. Pembatasan Masalah

Walaupun semua masalah di atas penting dikaji, namun karena keterbatasan kami, tidak mungkin kami mengkaji semuanya. Penelitian ini dibatasi hanya pada variable-variable yang kami rasa paling mendesak untuk dikaji dan ditangani di lingkungan FKIP UHAMKA, yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan dosen sebagai variable endogen (X_3).
- 2) Citra-diri dosen sebagai variable eksogen (X_1).
- 3) Loyalitas kerja dosen sebagai variable eksogen (X_2)

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh citra-diri terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta?

- 2) Apakah terdapat pengaruh loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta?
- 3) Apakah terdapat pengaruh citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta?

C. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian terhadap pengaruh antara citra-diri dosen dan loyalitas kerja terhadap kualitas mengajar dosen FKIP UHAMKA diharapkan memberikan sejumlah kegunaan, antara lain:

1. Secara teoritis atau akademis;

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan kependidikan, khususnya mengenai pengaruh citra-diri dan loyalitas kerja terhadap kualitas layanan dosen serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan mengambil kancan yang berbeda dengan sampel yang lebih banyak.

2. Secara praktis;

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan bagi FKIP UHAMKA untuk peningkatan kualitas berkelanjutan, khususnya peningkatan kualitas pelayanan dosen, melalui persepektif peningkatan kesesuaian citra-diri dan loyalitas kerja di kalangan dosen.

3. Bagi peneliti;

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya manajemen perguruan tinggi, untuk dapat digunakan sebagai bahan tesis S2 sekaligus menjadi bekal untuk meyumbang terhadap peningkatan manajemen pemasaran FKIP UHAMKA di masa mendatang entah melalui pengajaran, penelitian atau pengabdian masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan Dosen

Berbagai pengertian tentang kualitas telah dikemukakan oleh pakar. Menurut Tjiptono, “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”⁸ Dari definisi ini kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

⁸ F. Tjiptono, 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset, hal. 32

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”⁹ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut: (1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dan (3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan fungsional. pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service*

⁹ P. Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat, hal. 83

quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, karena konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas pelayanan pada umumnya digunakan untuk kegiatan di sektor jasa (*service*). Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁰ Meskipun terjadi beberapa perbedaan pengertian jasa, namun ada beberapa karakteristik jasa yang akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa. Karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut; (1) tidak dapat diraba (*intangibility*), artinya jasa tidak dapat diraba maupun dilihat tetapi dapat dirasakan dan dinikmati yang berwujud pelayanan; (2) tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), artinya jasa tidak dapat dipisahkan, biasanya dimana jasa itu dihasilkan disitu juga jasa akan dikonsumsi (3) bisa berubah-ubah (*variability*), artinya jasa bisa berubah-ubah baik nama, bentuk, kualitas dan jenisnya tergantung dari siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan, dan (4) tidak dapat disimpan (*perishability*), artinya jasa tidak dapat disimpan

¹⁰ P. Kotler, 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, hal 47

dan tidak mempunyai daya tahan, hal ini tidak menjadi masalah jika permintaannya tetap karena untuk menyiapkan pelayanan permintaan tersebut mudah.

Terkait dengan kualitas layanan pada sektor jasa, Gronroos seperti dikutip Lupiyoadi, membagi kualitas jasa dalam dua dimensi, yaitu dimensi teknis dan dimensi fungsional.¹¹ *Technical quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas produk jasa yang diterima oleh pelanggan. Pada dasarnya *technical quality* dapat dirinci menjadi beberapa bagian, antara lain (1) *search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi oleh pelanggan sebelum membeli; (2) *experience quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi setelah pelanggan membeli atau mengonsumsi jasa; (3) *credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi oleh pelanggan, meskipun sudah mengonsumsi jasa. Selanjutnya, *functional quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas penyampaian suatu jasa, dalam penerapan dan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan produk jasa yang diberikan. Kualitas fungsi meliputi dimensi kontak pelanggan, sikap, perilaku pelanggan, hubungan internal, penampilan dan rasa melayani. Karena pada umumnya lebih memiliki ciri kualitas berdasarkan pengalaman dan kepercayaan, maka konsumen akan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam membeli jasa. Karena itu keberadaan kualitas fungsional lebih dominan mempengaruhi pelanggan daripada kualitas teknis.

¹¹ R. Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hal. 156

Suatu konsep kualitas pelayanan yang lebih operasional dan digunakan secara luas adalah konsep SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.¹² Mereka mendefinisikan mutu layanan sebagai kemampuan organisasi memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Memberikan pelayanan bermutu berarti memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Akan tetapi kenyataan bahwa harapan terpenuhi tidak mencukupi untuk pengukuran mutu pelayanan. Pada umumnya terdapat beberapa diskrepansi atau gap antara persepsi organisasi terhadap mutu pelayanan dengan tugas-tugas yang terkait dengan penyampaian pelayanan pada pelanggan. Gap-gap tersebut menjadi penghambat dalam upaya penyampaian pelayanan yang dipandang berkualitas tinggi oleh pelanggan. Gap-gap tersebut, sebagaimana disajikan pada Gambar 1, terdiri dari:

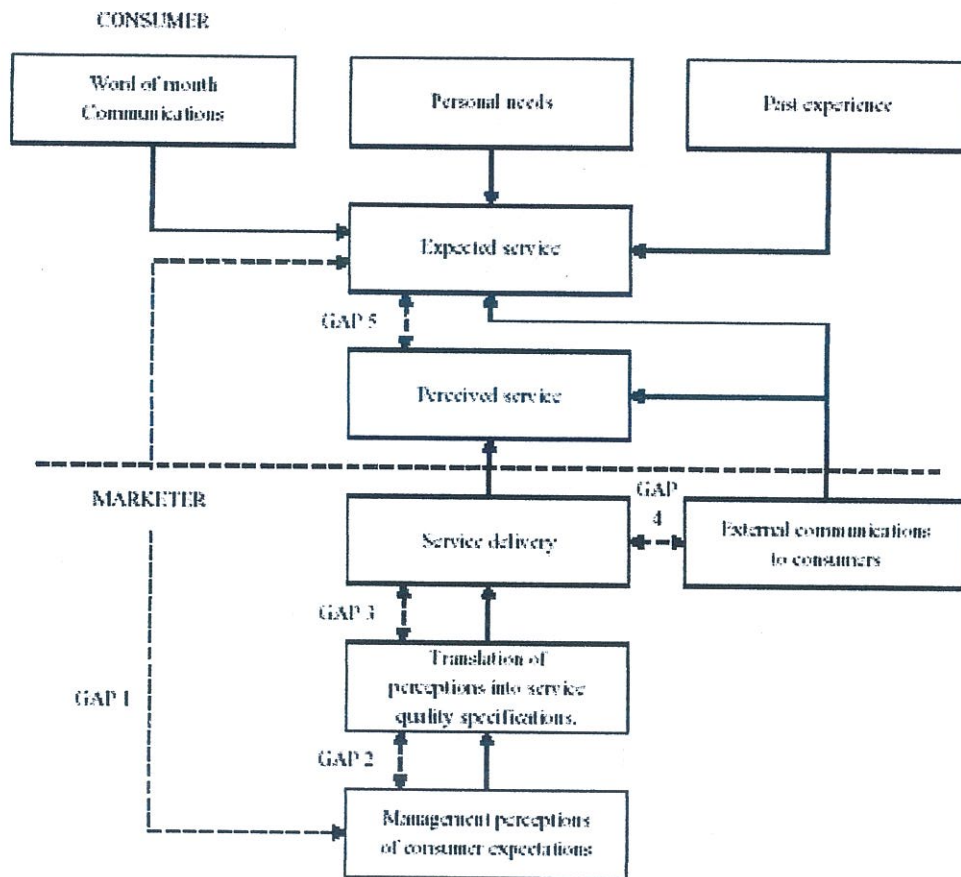
GAP 1. Gap antara harapan pelanggan – persepsi manajemen

Adalah kesenjangan antara persepsi eksekutif dengan persepsi pelanggan. Pihak eksekutif mungkin tidak memahami sepenuhnya apa yang dimaksud dengan mutu pelayanan di mata pelanggan, jenis pelayanan apa yang harus disampaikan untuk memenuhi keinginan pelanggan, dan tingkat kinerja yang bagaimana harus dipenuhi untuk penyampaian pelayanan tersebut.

GAP 2. Gap antara persepsi manajemen – spesifikasi mutu pelayanan

¹² A. Parasuraman, V. A., Zeithaml, & L. L. Berry, 1985. "A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(Autumn), hal. 41-50

Mungkin ada hambatan (sumber daya, kondisi pasar) yang merintangai pihak manajemen dari pemenuhan harapan pelanggan, atau mungkin juga tiadanya komitmen total pihak manajemen terhadap mutu pelayanan .



Gambar 1. Model Kualitas Pelayanan (Parasuraman dkk, 1985).

GAP 3. Gap antara spesifikasi mutu pelayanan – penyampaian pelayanan

Mungkin ada kesulitan dalam menetapkan standar kinerja karyawan kendatipun ada pedoman untuk melaksanakan pelayanan dan memperlakukan pelanggan secara benar.

GAP 4. Gap antara penyampaian pelayanan – komunikasi eksternal

Media periklanan dan jenis komunikasi lain yang digunakan mungkin mempengaruhi harapan pelanggan. Janji yang berlebihan mungkin meningkatkan harapan tetapi menurunkan persepsi jika mutu yang dijanjikan tidak terpenuhi.

GAP 5. Gap antara harapan pelayanan – persepsi pelayanan

Adalah persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan sebenarnya dalam konteks yang mereka harapkan. Mutu pelayanan sebagaimana dipersepsi pelanggan adalah fungsi dari besaran dan arah gap antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dipersepsi.

Berdasarkan model tersebut maka mutu pelayanan sebagaimana dipersepsi oleh pelanggan tergantung pada GAP 5 yang pada gilirannya tergantung pada sifat dari gap-gap yang berkaitan dengan rancangan, pemasaran, dan penyampaian pelayanan. Dengan demikian besaran dan arah dari setiap gap akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Untuk mengukur mutu pelayanan Parasuraman, Zeithmall, dan Berry¹³ mengkonsentrasikan pada GAP 5 dengan mengembangkan instrumen SERVQUAL. Menurut mereka ada lima dimensi yang menentukan mutu pelayanan : (1) prasarana (*tangibability*), yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel, (2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan personel memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, (3) daya tanggap

¹³ *Ibid.hlm 50*

(*resposiveness*), yaitu keinginan personel membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkannya, (4) kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan dan keingintahuan personil serta kemampuannya membangun kepercayaan, dan (5) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian individual terhadap pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut dirumuskan dalam 22 butir angket, dengan skala yang terpisah untuk atribut harapan dan untuk atribut persepsi. Dengan menggunakan instrumen SERVQUAL dapat ditentukan mutu pelayanan dengan mencari gap antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, dengan notasi $SQ = P - E$, dimana SQ menyatakan mutu pelayanan, P dan E masing-masing menyatakan persepsi dan harapan pelanggan. Karena itu responden harus mengisi semua atribut berdasarkan harapan pelayanan, dilanjutkan pengisian angket atribut yang sama berdasarkan persepsi terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima. Skor gap diperoleh dengan menghitung selisih skor harapan dengan skor kenyataan. Karena dinilai cukup merepotkan dan sukar diukur reliabilitasnya, model respon bisa disederhanakan dalam bentuk respon tunggal yang menunjukkan seberapa sesuai dengan kenyataan layanan yang diharapkan.

Beberapa kajian telah mengadaptasi angket SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan di perguruan tinggi, sebagaimana nanti dijelaskan pada penelitian terdahulu. Disini hanya perlu dijelaskan bahwa untuk mengukur kualitas layanan dosen terhadap mahasiswa, angket perlu diadaptasi dengan mengubah redaksi seperlunya sesuai dengan konteks tugas dosen

melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Untuk dimensi prasarana (*tangibility*), yang diukur adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dosen dalam mengajar. Untuk dimensi keandalan (*reliability*) yang diukur kemampuan dosen memberikan pengajaran dan bimbingan yang tepat dan akurat. Untuk daya (*resposiveness*) yang diukur keinginan membantu memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa. Untuk kepastian (*assurance*) yang diukur pengetahuan, keingintahuan, dan kemampuan dosen membangun kepercayaan. Dan untuk empati (*empathy*) yang diukur kepedulian dan perhatian dosen terhadap mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas pelayanan dosen adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dalam perilaku dosen melayani kebutuhan belajar mahasiswa, yang mencakup dimensi (1) prasarana (*tangibility*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*resposiveness*), (4) kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

2. Citra-Diri

Citra-diri merupakan konstruk yang relatif sering digunakan dalam literatur pemasaran. Istilah citra-diri berasal dari disiplin ilmu psikologi yang oleh salah seorang pakarnya, Rosermborg, sebagaimana dikutip oleh Achoury dan Bouslama, mendefinisikan citra-diri sebagai “jumlah total pikiran dan perasaan yang dengannya individu dapat menggambarkan dirinya sebagai suatu obyek” (*the total sum of thoughts and feelings through which an*

individual can describe himself as an object).¹⁴ Jadi dengan menggambarkan diri sebagai “mahasiswa”, “dosen,” “peneliti,” seseorang telah mengoyektivasi keseluruhan dirinya sesuai citra tertentu yang melekat kepada kedua istilah tersebut.

Para peneliti pemasaran memperkaya definisi ini dengan empat kategori citra-diri, (1) diri nyata (*real self*), yaitu cara seseorang memandang dirinya (“apa anggapan saya tentang diri saya”), (2) diri ideal (*ideal self*), yaitu cara seseorang mengidealkan dirinya (“anggapan saya tentang diri saya seharusnya”), (3) diri sosial nyata (*real social self*), yaitu cara orang lain menggap diri saya (“apa anggapan orang tentang saya”), dan (4) diri sosial ideal (*ideal social self*), yaitu anggapan orang seharusnya tentang saya (“apa anggapan orang seharusnya tentang saya”).¹⁵

Dalam penelitian pemasaran, preferensi seseorang terhadap suatu produk atau brand dianggap terkait dengan citra-dirinya, sehingga penggunaan istilah “citra-diri” (*self-image*) bisanya dirangkaikan dengan kata “kesejajaran” (*congruence*) menjadi “kesejajaran citra-diri” (*self-image congruence*). Kesejajaran citra-diri adalah kesesuaian antara konsep-diri (diri nyata, diri ideal, diri sosial nyata, diri sosial deal) yang dimiliki pelanggan dengan citra pengguna sebuah produk, merek, brand tertentu. Selain istilah “kesejajaran

¹⁴ M. A. Achoury and N. Bouslama, 2010, “The Effect of Congruence Between Brand Personality and Self-Image on Consumer’s Satisfaction and Loyalty: A Conceptual Framework.” *IBIMA Business Review*, Vol. 2010(2010), Article ID 627203.
<http://www.ibimapublishing.com/journals/IBIMABR/ibimabr.html>.

¹⁵ M. J. Sirgy, D. Grewal, T. F. Mangleburg J. O. Park, K-S. Chon, C. B. Claiborne, J. S. Johar, and H. Berkman. 1997. “Assessing The Predictive Validity of Two Methods of Measuring Self-Image Congruence.” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 3, hal. 229-241.
<http://www.springerlink.com/content/26n535xk00118xx5/>

citra-diri” juga digunakan istilah “kesejajaran-diri (*self-congruence*) atau “kesejajaran citra” (*image congruence*) untuk menunjuk kepada pengertian yang sama dengan kesejajaran citra-diri.¹⁶

Menurut Sirgy dkk, pelanggan membeli suatu produk tidak hanya berdasarkan manfaat nilai guna (*utilitarian benefit*) melainkan juga manfaat pengungkapan-diri (*self-expressive benefit*). Motivasi untuk mengungkapkan diri sendiri seringkali menjadi tenaga pendorong yang kuat bagi pelanggan untuk membeli produk atau jasa tertentu. Misalnya, seorang gadis cantik akan cenderung membeli sabun merek *lux* untuk mengungkapkan kehalusan kulitnya dibandingkan sabun merek *asepso* yang mengesankan penyakit kulit kendatipun sabun yang terakhir lebih higienis. Citra sebagai sabun kecantikan inilah yang berhasil dipompakan oleh *lux* melalui iklannya yang glamor dengan gadis-gadis cantik pilihan. Sementara sabun *asepso* biasanya diiklankan dengan citra keluarga sehat yang mengutamakan penjagaan kulit dari kotoran yang melekat di badan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kesejajaran-diri dengan produk atau merek tertentu merupakan prediktor yang baik terhadap perilaku pelanggan, seperti motivasi membeli, preferensi, kepuasan dan kesetiaan pelanggan.¹⁷

Menurut Honenstein dkk, kesejajaran-diri dengan produk atau brand tertentu terbentuk dari empat sumber: persepsi terhadap produk perusahaan,

¹⁶ N. M. Hohenstein, M. J. Sirgy, A. Herrmann, and M. Heitmann, 2007. “Self-Congruity: Antecedents and Consequences.” In the *Proceedings of The Lalonde Conference* (La Londe les Maures; France; June 5-8, 2007), edited by Soren Askegaard, Dwight Merunka, and M. Joseph Sirgy, France: University Paul Cezanne Aix en Province, hal. 118-130

¹⁷ M. J. Sirgy, D. Lee, J. S. Johar, and J. Tidwell, 2008. “Effect of Self-Congruity with Sponsorship on Brand Loyalty.” *Journal of Business Research* 61, hal. 1091–1097.

interaksi dengan pekerja/karyawan perusahaan, promosi media masa, dan pengamatan langsung terhadap pelanggan lain.¹⁸

Pertama, kesejajaran-diri dengan produk perusahaan (*product self-congruity*). Sejauh mana pelanggan mengidentifikasi diri dengan brand tertentu dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan memiliki citra pengguna yang konsisten dengan seluruh lini produksinya. Restoran McDonald misalnya, memiliki lini produksi yang menyeluruh seperti berbagai roti lapis isi daging sapi, isi ayam, isi ikan, salad, minuman ringan dan sebagainya. Lini produksi ini secara keseluruhan diasosiasikan dengan citra pengguna keluarga yang memiliki anak-anak muda dan remaja. Jadi sejauh mana konsumen mengalami kesejajaran-diri dengan produk tertentu, misalnya Big Mac (brand dari Restoran Mac), berkaitan erat sekali dengan kesejajaran-diri yang dialami dengan lini produksi perusahaan. Citra-diri sebagai perusahaan yang berorientasi keluarga atau berorientasi anak-anak muda yang terkait dengan lini produksi ditransfer melalui produk tertentu dalam lini produksi atau brand tersebut.

Contoh kasus lainnya di bidang otomotif. Pada kasus BMW, citra pengguna model tertentu (misalnya, serie 350) diasosiasikan dengan kalangan profesional modern yang sukses. Citra yang sama juga dilekatkan pada model serie lainnya. Jadi citra pengguna yang sama terasosiasi dengan seluruh lini produk BMW. Tetapi ada juga pabrik mobil yang menghasilkan beragam model untuk membidik segmen pasar yang berbeda-beda, misalnya kasus Ford.

¹⁸ Hohenstein, dkk, 2007. *Op.cit.* hlm 132

Ford memiliki banyak model (ada mobil spor, vans, mini vans, pickup truck, mobil ekonomis, mobil mewah, dsb). Setiap model menargetkan segmen pasar yang berbeda-beda dan membentuk citra pengguna yang beragam. Jadi jika ditanya pada seorang pelanggan tentang citra pengguna mobil Ford, kemungkinan jawabannya adalah “gak ada, atau gak jelas.” Tiadanya kesejajaran-diri dengan produksi mungkin bisa jadi berpengaruh negatif terhadap kesejajaran-diri dengan brand. Dengan kata lain, absensnya citra pengguna yang konsisten di sepanjang lini produksi akan memperkecil kesejajaran-diri dengan brand tertentu dalam lini produksi.

Jadi kesejajaran-diri dengan brand tertentu merupakan fungsi positif dari kesejajaran-diri dengan produk. Dengan kata lain, semakin pelanggan bisa mengidentifikasi diri dengan citra pengguna keseluruhan lini produksi perusahaan, semakin mungkin mereka mampu mengidentifikasi diri dengan brand tertentu di dalam lini produksi tersebut.¹⁹

Diterapkan pada perguruan tinggi, yang ditawarkannya kepada konsumen bukanlah produk berupa barang melainkan berupa jasa di bidang pengajaran, penelitian, pengabdian dan (khusus bagi PTM) penerapan nilai-nilai keislaman. Idealnya, keempat jasa utama meski berjalan seimbang, namun karena keterbatasan sumberdaya layanan yang paling diutamakan adalah pengajaran. Pelanggan utamanya adalah mahasiswa sedangkan dosen merupakan pelanggan internalnya. Sebagai pelanggan internal, dosen dilayani oleh fakultas untuk bekerja melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Jadi, dosen

¹⁹ Honenstein, dkk. 2006. *Op.cit.* hlm 135

merupakan ujung tombak pelayanan di bidang pengajaran kepada mahasiswa. Fungsi-fungsi pelayanan dosen kepada mahasiswa ini akan berjalan maksimal jika dosen memiliki kesejajaran diri dengan citra lembaga di bidang pengajaran. Bagi FKIP UHAMKA, fungsi layanan dosen akan maksimal jika sang dosen memiliki kesejajaran-diri dengan citra pengajaran yang menghasilkan sarjana pendidikan yang berjiwa Islami.

Yang kedua, kesejajaran-diri dengan pekerja (*employee self-congruity*). Pengidentifikasian diri pelanggan dengan brand tertentu juga dipengaruhi oleh interaksi pekerja atau karyawan perusahaan dengan para pelanggan. Kembali ke kasus McDonald, untuk layanan *cash register* (karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan) mereka biasanya memilih menggunakan anak-anak muda usia kuliah. Karena itu pelanggan mempersepsi bahwa karyawan atau pelayan McDonald berusia muda. Jika pelanggannya juga berusia muda, mereka akan mengalami kesejajaran-diri dengan karyawan McDonald. Semakin para pelanggan bisa mengidentifikasi diri dengan karyawan perusahaan, semakin mungkin mereka mengidentifikasi diri dengan brand tertentu. Jadi kesejajaran-diri dengan karyawan menyumbang kepada terbentuknya kesejajaran-diri dengan brand tertentu.

Contoh lainnya adalah sebuah butik yang membidik segmen khusus profesional wanita. Akan tetapi butik tersebut menggunakan sales paruh waktu anak-anak muda usia kuliah. Pelanggan yang terdiri profesional wanita yang berinteraksi dengan sales tersebut tidak mungkin mengidentifikasi

diri dengan butik, suatu pengalaman yang menimbulkan efek negatif terhadap kesejajaran-diri dengan salah satu produk butik tersebut.

Jadi kesejajaran-diri dengan brand merupakan fungsi positif dari kesejajaran-diri dengan pekerja perusahaan. Dengan kata lain, semakin pelanggan bisa mengidentifikasi diri dengan citra pengguna pekerja perusahaan (yaitu pelayan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan) semakin besar kemungkinan mereka mampu mengidentifikasi diri dengan produk tertentu yang ditawarkan perusahaan.²⁰

Di atas telah dikemukakan bahwa dosen merupakan pelanggan internal yang menerima layanan dari fakultas untuk memberi layanan pengajaran kepada mahasiswa. Pekerja yang melayani kebutuhan mengajar dosen di perguruan tinggi adalah pimpinan fakultas (termasuk program studi). Fungsi pelayanan dosen kepada mahasiswa akan lebih efektif jika dosen memiliki kesejajaran-diri dengan citra pimpinan fakultas. Bagi FKIP Uhamka, citra pimpinan fakultas tentunya merupakan representasi terbaik dari kepemimpinan pendidikan efektif yang berjiwa Islami, maka fungsi pelayanan dosen akan maksimal jika dosen memiliki kesejajaran-diri dengan citra kepemimpinan pendidikan efektif yang disandang pimpinan fakultas. Adanya kesenjangan citra-diri antara dosen dengan pimpinan ini akan berdampak pada buruknya pelayanan kepada mahasiswa.

Yang ketiga, kesejajaran-diri dengan media masa (*media self-congruity*). Sejauh mana pelanggan mengidentifikasi diri dengan brand tertentu

²⁰ *Ibid.* hlm 136

bisa dipengaruhi langsung oleh sejauh mana perusahaan menggunakan citra pengguna yang konsisten dalam semua pesan-pesan iklannya untuk brand tersebut. Misalnya, untuk kasus McDonald dalam iklannya mereka biasanya menampilkan keluarga-keluarga dengan anak-anak berusia muda yang sedang bergembira makan dan bersantai di resotoran McDonald. Pelanggan-pelanggan berusia muda atau berorientasi keluarga yang menonton iklan tersebut akan mengidentifikasi diri dengan orang-orang yang terlihat di iklan, dengan kata lain mereka mengalami kesejajaran-diri yang tinggi dengan media masa. Kesejajaran-diri dengan media masa ini menyumbang kepada terbentuknya pengalaman kesejajaran-diri dengan brand. Misalnya, pelanggan-pelanggan berusia muda yang memesan Big Mac (salah satu produk atau brand dari McDonald) mungkin mengalami kesejajaran-diri yang tinggi dengan brand karena dia telah telah diekspos dengan iklan yang memperkuat citra orang-orang berusia muda.

Jadi, kesejajaran-diri dengan brand merupakan fungsi positif dari kesejajaran-diri dengan media masa. Dengan kata lain, semakin pelanggan bisa mengidentifikasi diri dengan citra pengguna dari pesan-pesan yang diiklankan perusahaan, semakin mungkin mereka mampu mengidentifikasi diri dengan produk tertentu yang ditawarkan perusahaan tersebut.²¹

Citra suatu perguruan tinggi juga biasa diekspos melalui iklan media massa, dengan menampilkan kelebihan yang menjadi brand mereka. Misalnya, ada universitas yang mengekspos diri sebagai “world class university” (seperti

²¹ *Ibid.* hlm 138

Untar), bahkan ada yang mengekspos diri sebagai “universitas paling murah” (seperti Unpam), sementara UHAMKA mengekspos diri sebagai universitas yang “lebih utama.” Kesejajaran-diri dosen dengan citra perguruan tinggi yang terekspos melalui media masa akan memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa. Mahasiswa (atau pemangku kepentingan) yang semula tertarik dengan ekspos media massa akan kecewa berat, jika pada perguruan tinggi yang mengaku “world class university” ternyata dosennya kurang berkelas atau pada FKIP UHAMKA yang mengaku “lebih utama” ternyata dosennya “gitu-gitu aja.”

Yang keempat, kesejajaran-diri dengan pelanggan lain (*others customers self-congruence*). Sejauh mana pelanggan mengidentifikasi diri dengan brand tertentu dipengaruhi oleh sejauh mana mereka mengamati pelanggan lain yang mirip dengan dirinya (artinya, mereka bisa mengidentifikasi dengan pelanggan lainnya. Misalnya, untuk kasus iPod dari Apple. Sejauh mana para pengguna iPod mengalami kesejajaran-diri yang bertaraf tinggi dengan brand (yakni, merasa bahwa ada banyak kesesuaian antara orang-orang yang dianggap pengguna iPod dengan jati-diri sendiri)? Jawabannya mungkin tergantung kepada sejauh mana pelanggan iPod yang mengamati pengguna iPod lainnya melihat adanya banyak kemiripan diantara mereka (misalnya sama-sama muda, kaya, liar, suka musik).

Untuk kasus sebaliknya, misalkan seorang pelanggan iPod yang bersusia muda, kaya, liar, suka music melihat pelanggan iPod lainnya yang merupakan professional parobaya. Pengamatan terhadap pelanggan lain itu

mungkin tidak akan menimbulkan efek pengidentifikasian diri dengan brand. Mengapa? Karena citra pengguna yang berusia muda, kaya, liar, suka music dimentahkan oleh pengamatan pribadi, yang selanjutnya menyumbang kepada rendahnya taraf kesejajaran-diri dengan brand.

Jadi kesejajaran-diri dengan brand merupakan fungsi positif dari kesejajaran-diri dengan pelanggan lainnya. Dengan kata lain, semakin pelanggan bisa mengidentifikasi diri dengan jenis orang yang dilihatnya menggunakan brand, semakin mungkin mereka mampu mengidentifikasi diri dengan brand.²²

Dieterapkan pada perguruan tinggi, pelayanan di bidang pengajaran akan maksimal jika dosen memiliki kesejajaran-diri dengan citra sejawatnya yang lain. Bagi FKIP UHAMKA, citra sebagai pakar keguruan dan pendidikan yang bejiwa Islami, tentu diharapkan sejajar di kalangan dosen-dosennya. Adanya kesenjangan citra-diri antara sesama dosen akan mengganggu pelayanan berkualitas kepada mahasiswa. Memang setiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan, akan tetapi semua dosen hendaknya mencapai (kalau bukan melampaui) standar minimal yang sama sehingga terbentuk citra-diri yang relatif sejajar. Untuk FKIP UHAMKA misalnya, dari segi kepakakan sekurang-kurangnya standar pendidikan S2 sama-sama terpenuhi, untuk nilai keislaman sekurang-kurangnya standar akhlakul karimah sama-sama terpenuhi, dan seterusnya.

²² *Ibid. hlm 139*

Berdasarkan konsep citra-diri (*self-image*) yang digunakan dalam teori pemasaran, maka citra-diri dosen adalah kesejajaran diri dosen dengan citra perguruan tinggi tempatnya bekerja, yang mencakup (1) kesejajaran diri dengan citra lembaga secara umum, (2) kesejajaran diri dengan citra jasa pengajaran, (3) kesejajaran-diri dengan citra kepemimpinan fakultas dan program studi, (4) kesejajaran diri dengan citra yang diekspos media masa, (5) kesejajaran diri dengan citra sesama sejawat tenaga pengajar.

3. Loyalitas Kerja

Secara semantik istilah “loyalitas” (*loyalty*) adalah “kondisi atau kualitas bagi loyal” sedangkan “loyal” adalah “kesetiaan kepada tanah air, pemerintah, atau penguasa,” atau “kepercayaan penuh kepada seseorang, cita, atau adat-istiadat.”²³ Penelitian organisasi mengkaji konsep loyalitas untuk beberapa konteks. Loyalitas dikaji dalam literatur “kelompok” dengan fokus khusus kepada perbedaan antara “loyalitas kelompok” dan “komitmen kelompok” serta antesenden dan konsekuen dari loyalitas. Loyalitas kelompok didefinisikan sebagai “kebanggaan seseorang menjadi anggota kelompok, sikap positif terhadap kelompok dan nilai-nilai kelompok, serta perealisasiian manfaat seseorang sebagai anggota kelompok.”²⁴ Loyalitas dianggap sebagai salah satu dimensi dari konstruk yang lebih luas, yaitu komitmen kelompok. Komitmen kelompok mencakup tiga faktor lain diluar loyalitas, yaitu kepercayaan kepada

²³ B. Niehoff, R. Moorman, G. Blakely, & J. Fuller, 2001. “The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment.” *Group & Organization Management*, 26(1), hal. 93-113.

²⁴ C. Fullagar, & J. Barling, 1989. “A Longitudinal Test of a Model of the Antecedents and Consequences of Union Loyalty.” *Journal of Applied Psychology*, 74, hal. 213-227.

kelompok, tanggungjawab kepada kelompok, dan kemauan untuk bekerja demi kelompok.²⁵

Sebagaimana diungkap oleh Niehoff dkk, dalam literatur memang ada usaha untuk memperjelas perbedaan dan persamaan antara loyalitas dan komitmen. Kedua istilah memiliki persamaan dalam pengertian bahwa keduanya merupakan sikap dan perilaku terhadap organisasi. Seorang pekerja dapat merasakan loyalitas atau komitmen kepada organisasi dan juga bisa bersikap loyal atau komit kepada organisasi. Tetapi kedua istilah itu berbeda dalam arti bahwa kepercayaan penuh yang tergambar dalam loyalitas tidak mensyaratkan dipegang eratnya sistem kepercayaan atau dimilikinya ikatan emosional mendalam terhadap obyek atau figur tertentu. Sementara itu konstruk komitmen mensyaratkan adanya ikatan emosional yang kuat terhadap organisasi, kepercayaan erat kepada sistem nilainya, disertai keinginan untuk tetap menjadi anggotanya.²⁶ Jadi seseorang bisa saja loyal kepada teman, keluarga, atau organisasi tanpa perlu memiliki komitmen terhadapnya. Untuk FKIP UHAMKA misalnya, seorang dosen beragama Katolik bisa saja loyal kepada lembaga tanpa perlu memiliki komitmen karena untuk berkomitmen dia harus memiliki ikatan emosional dengan lembaga dan system nilainya yang notabene didasarkan kepada Islam.

Dalam literature manajemen pemasaran, loyalitas biasanya dihubungkan dengan atribut konsumen ("loyalitas pelanggan") dan bukan dengan atribut

²⁵ J. W. Thacker, M. W. Fields, & L. E. Tetrick, 1989. "The Factor Structure of Union Commitment: An Application of Confirmatory Factor Analysis." *Journal of Applied Psychology*, 74, hal. 228-232.

²⁶ R. Mowday, 1998. "Reflections on the Study and Relevance of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review*, 8(4), hal. 387-401.

produsen (“loyalitas pekerja”). Akan tetapi dalam tataran praktis, interaksi keduanya menentukan bagi keberhasilan organisasi jasa. Perilaku dan sikap yang muncul dari loyalitas pekerja berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan,²⁷ sedangkan perilaku yang berorientasi kepada pelanggan berpengaruh positif kepada pelayanan bermutu.²⁸ Karena para pekerja yang berhubungan langsung dengan pelanggan memiliki daya pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pelanggan, maka loyalitas pekerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.²⁹ Itulah sebabnya dalam pemasaran organisasi jasa, faktor loyalitas pekerja penting dipertimbangkan sebagai determinan bagi loyalitas pelanggan.

Sehubungan dengan itu, salah satu fokus utama tindakan manajemen adalah mengembangkan dan memperkuat loyalitas pekerja (*employee loyalty*). Tindakan ini didasari oleh keyakinan bahwa memperkuat loyalitas pekerja membawa kepada manfaat yang besar bagi organisasi, antara lain penguatan loyalitas pelanggan, peningkatan efisiensi, penghematan biaya rekrutmen, dan mendorong terjadinya inovasi.³⁰ Dalam tulisan ini, selanjutnya digunakan istilah loyalitas kerja dan bukan loyalitas pekerja, karena penekanan lebih dititikberatkan pada perilaku dan bukan pelakunya.

²⁷ F. Reichheld, & T. Teal, 1996. “The Loyalty Effect: The Hidden Force behind Growth, Profits, and Lasting Value. Boston, Mass: Harvard Business School Press.

²⁸ S. B. MacKenzie, P. M. Podsakoff, & M. Ahearne, 1998. “Some Possible Antecedents and Consequences of in-Role and Extra Role Salesperson Performance.” *Journal of Marketing*, 62, hal. 87-98.

²⁹ Reichel and Theal, 1996. *Op.cit.*

³⁰ J. Ganesh, M. J. Arnold, and K. E. Reynolds, 2000. “Understanding the Customer Base of Service Providers: An Examination of The Difference Between Switchers and Stayers,” *Journal of Marketing*, 64, hal. 65-87.

Bettencour, Gwinner, Meuter, mendefinisikan loyalitas kerja sebagai perilaku keorganisasian yang mencerminkan kesetiaan kepada organisasi dengan cara ikut memajukan kepentingan dan citra organisasi kepada pihak luar. Pekerja yang menunjukkan perilaku loyal akan bertindak sebagai advokator bagi produk, jasa, dan citra organisasi kepada pihak luar. Mereka hanya menyampaikan hal-hal yang baik tentang organisasi, menunjukan niat baik terhadap organisasi, mendorong handai tolan untuk mengkonsumsi produk atau jasa organisasi, dan aktif mempermosikan produk dan jasa organisasi kepada pihak luar.³¹

Jika pendapat Bettencour, Gwinner, Meuter ini diterapkan kepada perguruan tinggi, maka dosen dengan loyalitas kerja yang tinggi akan bertindak sebagai advokator bagi produk, jasa, dan citra perguruan tinggi tempat dia bekerja kepada pihak luar. Sebagai advokator produk, mereka menawarkan lulusannya atau mahasiswa bimbingannya untuk diterima bekerja pada suatu lembaga. Sebagai adovokator jasa, mereka akan menawarkan jasa pendidikan yang ada di perguruan tingginya kepada calon mahasiswa baru. Sebagai adovokator citra, mereka hanya akan menyampaikan hal-hal baik tentang perguruan tinggi kepada pihak luar, serta menutupi atau memperbaiki persepsi yang keliru tentang perguruan tinggi di kalangan pihak luar. Semua hal ini dilakukan dengan kesadaran sendiri, tanpa perlu diberi surat tugas.

Pengertian lain mengena loyalitas kerja dikemukakan oleh Graham.

Menurutnya, dalam konteks perilaku keanggotaan organisasi, loyalitas kerja

³¹ L. A. Bettencourt and S. W. Brown, 1997. "Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Pro-Social Service Behaviors." *Journal of Retail.*, 73(1), hal. 39-61.

merupakan kategori perilaku yang tidak terpisahkan dengan kepatuhan dan partisipasi. Loyalitas kerja menampakkan diri dalam perilaku membela organisasi dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama.³²

Jika pendapat Graham ini diterapkan pada perguruan tinggi, maka dosen dengan loyalitas kerja yang tinggi akan mematuhi ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi tersebut. Untuk kasus UHAMKA misalnya, sesuai dengan catur dharma, setiap dosen harus berupaya menyuntikkan nilai-nilai keislaman dalam tugasnya mengajar, meneliti atau melakukan pengabdian masyarakat. Dosen yang loyal akan mematuhi ketentuan ini dengan sadar tanpa perlu diperintah. Selanjutnya, dosen yang loyal akan memberikan pembelaan jika perguruan tingginya ternama. Misalnya, jika ada kecaman dari pihak tertentu yang melecehkan integrasi akademik lembaganya, mereka akan tempil ke depan memberikan pembelaan. Dalam pada itu, dosen yang loyal akan berusaha menjaga dan meningkatkan reputasi perguruan tingginya, misalnya, dengan cara meningkatnya mutu pengajaran, penelitian, dan pengabdian masing-masing. Yang tidak kalah pentingnya, dosen yang loyal akan mengutamakan kepentingan lembaga daripada kepentingan individualnya sendiri.

Lebih lanjut Van Dyne, Graham dan Dienesch mengemukakan bahwa unsur loyalitas dalam perilaku keanggotaan organisasi juga terpantul dalam keterlibatan individu di dalam organisasi. Pekerja yang loyal mengidentifikasi

³² J. Graham, 1989. *Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Operationalization, And Validation*. Unpublished working paper, Loyola University of Chicago.

diri dengan organisasi dan menampilkan perilaku yang membela dan menyumbang terhadap keberfungsian dan keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.³³

Jika diterapkan pada perguruan tinggi, maka dosen yang loyal selalu terlibat dalam segala kegiatan utama yang dijalankan perguruan tingginya. Keterlibatan itu mereka tunjukkan dengan turut menjaga agar fungsi-fungsi dalam setiap bidang kegiatan itu berjalan dengan baik, misalnya fungsi-fungsi yang terkait langsung dengan tridharma (atau catur dharma bagi PTM). Atau yang tidak terkait secara langsung namun mempengaruhi keberfungsian catur dharma, misalnya meningkatkan kompetensi diri sendiri dengan terus belajar atau mengikuti studi lanjut, menjaga terlaksananya pengendalian mutu, menjaga akhlak karimah, dan sebagainya, yang semua itu akan menentukan bagi keberhasilan perguruan tinggi dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, loyalitas kerja dosen adalah kesetiaan dosen kepada perguruan tinggi tempatnya bekerja, yang ditunjukkan dengan (1) perilaku memajukan kepentingan dan citra perguruan tinggi tempatnya bekerja dengan cara bertindak sebagai advocator bagi produk, jasa, dan citra perguruan tingginya kepada pihak luar, (2) perilaku membela perguruan tingginya dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama, dan (3) perilaku melibatkan diri kegiatan-kegiatan utama yang menjamin keberfungsian dan keberhasilan jangka panjang perguruan tinggi.

³³ L. Van Dyne, J. W. Graham and R. M. Dienesch, 1994. "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation." *The Academy of Management Journal* Vol. 37, No. 4 (Aug.), hal. 765-802.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa kajian telah mengadaptasi instrument SERVQUAL untuk digunakan dalam lembaga perguruan tinggi. Cuthbert³⁴ menemukan bahwa di antara dimensi-dimensi mutu layanan, skor prasarana paling tinggi (3.34) diikuti oleh kepastian (3.21), keandalan (3.12), ketanggapan (3.04), dan empati (2.58). Akan tetapi dia menambahkan bahwa tingginya prasarana ternyata bukan penentu utama kepuasan mahasiswa terhadap layanan. O'Neill and Palmer³⁵ juga menemukan hal yang sama, bahwa walaupun prasarana memperoleh skor tertinggi akan tetapi dimensi itu dianggap mahasiswa jauh kurang penting dibandingkan empati. Kajian Perisau and McDaniel³⁶ menemukan bahwa kepastian dan keandalan paling penting bagi mahasiswa yang menyiratkan bahwa mahasiswa lebih menghargai pengetahuan, keingintahuan, dan kemampuan lembaga untuk menimbulkan kepercayaan sebagaimana terkandung dalam kedua dimensi tersebut.

Kajian Ham and Hayduk³⁷ menemukan bahwa mutu layanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa, di mana korelat-korelat kepuasan mahasiswa yang tertinggi adalah keandalan ($r = 0.547$) diikuti oleh ketanggapan dan empati (masing-masing $r = 0.543$), kepastian ($r = 0.492$) dan yang terkecil prasarana ($r =$

³⁴ P. F. Cuthbert, 1996. "Managing Service Quality in HE: is SERVQUAL the Answer? Part 2." *Managing Service Quality*, 6(3), hal. 31-35.

³⁵ M. A. O'Neill, & A. Palmer, 2004. "Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education." *Quality Assurance in Education*, 12(1), hal. 39-52.

³⁶ S. E. Perisau, & J. R. McDaniel, 1996. "Assessing Service Quality in Schools of Business." *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(3), hal. 204-218.

³⁷ L. Ham, & S. Hayduk, 2003. "Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap Between Expectations and Perceptions Of Service Quality." *International Journal of Value-Based Management*, 16 (3), hal. 223-242.

0.423). Temuan ini diperkuat oleh Hasan dkk³⁸ yang menemukan bahwa secara umum seluruh dimensi mutu layanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa ($R = 0,65$) sedangkan urutan korelat-korelat kepuasan yang tertinggi adalah empati ($r = 0.640$) diikuti oleh kepastian ($r=0.582$), prasarana ($r=0.568$), ketanggapan ($r=0.555$) dan keandalan ($r=0.556$).

Sejauh penelusuran yang kami lakukan melalui internet, kami belum berhasil menemukan kajian yang mengaitkan kualitas layanan dosen dengan citra-diri dan loyalitas kerja mereka. Karena itu kami akan mengkaji pengaruh citra-diri dan loyalitas kerja dengan kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Citra-Diri terhadap Kualitas Pelayanan Dosen

Kualita pelayanan dosen adalah kesesuaian harapan dengan kenyataan dalam perilaku dosen melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Dosen adalah ujung tombak pelayanan bidang pengajaran dari suatu perguruan tinggi kepada mahasiswa. Untuk memuaskan kebutuhan belajar mahasiswa, dosen harus berusaha memberikan pelayanan berkualitas yang mencakup (1) prasarana (*tangibelly*), yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dalam mengajar dan membimbing mahasiswa, (2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pengajaran dan bimbingan yang tepat dan akurat, (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan membantu dan memberikan

³⁸ H. M. Abu Hasan, A. Ilias, R. Abd Rahman, M. Z. Abd Razak, 2008. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study Private Higher Education Institutions." *International Business Research*, 1 (3), hal. 163-176.

pengajaran dan bimbingan yang dibutuhkan mahasiswa, (4) kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, keingintahuan, dan kemampuannya membangun kepercayaan, dan (5) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian individual terhadap mahasiswa. Pelayanan dosen dianggap berkualitas jika terdapat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dalam kelima dimensi layanan ini.

Kesediaan dosen memberikan layanan berkualitas kepada mahasiswa tergantung kepada citra-diri dosen bersangkutan. Yang dimaksud dengan citra diri adalah kesejajaran-diri dosen dengan citra perguruan tinggi tempatnya yang bekerja, yang mencakup kesejajaran-diri dengan citra produk/jasa yang ditawarkan, kesejajaran-diri dengan citra kepemimpinan, kesejajaran-diri dengan citra media masa, dan kesejajaran-diri dengan citra dosen lainnya. Dalam kaitannya dengan FKIP UHAMKA, diharapkan dosen memiliki kesejajaran-diri dengan citra FKIP UHAMKA sebagai Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang ingin menghasilkan sarjana ilmu keguruan dan pendidikan yang berjiwa islami, yang dikelola oleh kepemimpinan pendidikan yang efektif, yang diekspos melalui media massa sebagai tempat kuliah yang “lebih utama,” dan yang diajar dan dibimbing oleh dosen-dosen yang pakar di bidangnya. Adanya kesejajaran citra-diri dosen dengan kesemua aspek citra lembaga ini akan mendorong dosen untuk bekerja maksimal melayani kebutuhan belajar mahasiswa.

Semakin baik citra-diri dosen akan semakin baik kualitas pelayanannya dalam mengajar dan membimbing mahasiswa, sebaliknya semakin buruk citra-

diri dosen akan semakin buruk kualitas pelayanan mereka. Karena itu diduga citra-diri berpengaruh langsung positif terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.

2. Pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dosen

Faktor lain yang penting dalam kualitas pelayanan dosen adalah loyalitas kerja. Loyalitas kerja dosen adalah kesetiaan dosen kepada perguruan tingginya tempat bekerja, yang ditandai dengan (1) perilaku memajukan kepentingan dan citra perguruan tinggi tempatnya bekerja dengan cara bertindak sebagai advocator bagi produk, jasa, dan citra perguruan tingginya kepada pihak luar, (2) perilaku membela perguruan tingginya dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama, dan (3) perilaku melibatkan diri dalam kegiatan-kegiatan utama yang menjamin keberfungsian dan keberhasilan jangka panjang perguruan tinggi.

Dosen dianggap memiliki loyalitas kerja yang tinggi jika kesemua dimensi tersebut tampak dalam perilaku kerja mereka melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Dengan loyalitas kerja yang tinggi itu, para dosen akan melayani kebutuhan belajar mahasiswa dengan pengajaran dan bimbingan yang maksimal. Dosen dengan loyalitas kerja tinggi akan berusaha bekerja dengan menerapkan prasarana (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*) yang tinggi kepada para mahasiswanya. Tanpa adanya loyalitas kerja sulit diharapkan dosen dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswanya.

Semakin tinggi loyalitas kerja dosen semakin baik kualitas pelayanan mereka dalam mengajar dan membimbing mahasiswa, dan sebaliknya semakin rendah loyalitas kerja dosen semakin buruk kualitas pelayanan mereka dalam mengajar dan membimbing mahasiswa. Karena itu diduga loyalitas kerja berpengaruh langsung positif terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.

3. Pengaruh Citra-Diri terhadap Loyalitas Kerja Dosen

Dosen dengan citra-diri yang baik akan menunjukkan loyalitas yang tinggi dalam bekerja. Mereka akan menunjukkan perilaku memajukan kepentingan dan citra perguruan tinggi dengan cara bertindak sebagai advocator bagi produk, jasa, dan citra perguruan tingginya kepada pihak luar. Mereka akan membela perguruan tingginya dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama. Mereka juga akan melibatkan diri dalam kegiatan-kegiatan utama yang menjamin keberfungsian dan keberhasilan jangka panjang perguruan tinggi.

Sukar dibayangkan dosen akan menunjukkan perilaku loyal dalam bekerja, apabila citra-diri mereka tidak sejajar dengan semua dimensi citra perguruan tinggi. Loyalitas kerja dosen akan berkurang manakala mereka membayangkan dirinya tidak sejalan citra lembaga yang ingin menghasilkan produk/jasa pendidikan dengan kualitas tertentu, atau menganggap dirinya tidak sejalan dengan pola kepemimpinan tertentu, atau merasa bahwa citra

yang ekspos di media massa tidak sesuai dengan kenyataan, atau merasa bahwa sejawat mereka tidak sejajar dengan citra dirinya.

Semakin baik citra-diri dosen akan semakin tinggi loyalitas kerja mereka dan sebaliknya semakin buruk citra-diri dosen akan semakin rendah loyalitas kerja mereka. Karena itu diduga citra-diri berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas kerja dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi terori, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung positif citra-diri terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.
2. Terdapat pengaruh langsung positif loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.
3. Terdapat pengaruh langsung positif citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan mengumpulkan dan menganalisis data untuk memperoleh pengetahuan tentang:

1. Pengaruh langsung positif citra-diri terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.
2. Pengaruh langsung positif loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.
3. Pengaruh langsung positif citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen di lingkungan FKIP UHAMKA Jakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

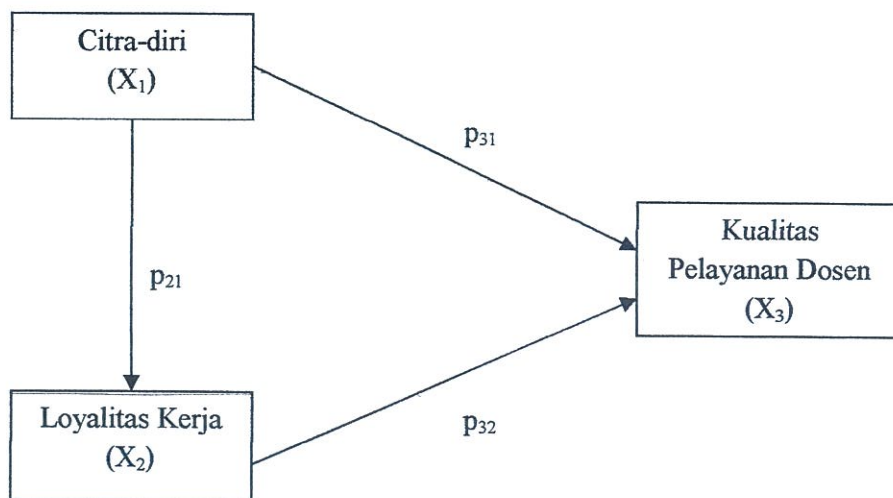
1. Tempat

Lokasi penelitian Kampus B FKIP UHAMKA, Jalan Tanah Merdeka, Pasar Rebo, Jakarta Timur. Unit kampus ini merupakan kantor pusat bagi FKIP UHAMKA yang mengelola 12 program studi S1, yaitu Pendidikan Sejarah, Pendidikan Ekonomi, Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Geografi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Bahasa

C. Disain Penelitian

Metode penelitian adalah survei dengan teknik analisis jalur. Dengan metode survei maksudnya ialah bahwa penelitian mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpul data yang pokok.³⁹ Metode survei dapat digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Dalam penelitian ini variabel endogen atau variabel terikat adalah kualitas pelayanan dosen (X_3), sedangkan variabel eksogen atau variabel bebasnya citra-diri (X_1) dan loyalitas (X_2). Hubungan variabel eksogen dengan variabel endogen dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Konstelasi Masalah Penelitian

Dimana:

p_{31} = Pengaruh langsung citra-diri terhadap kualitas pelayanan dosen.

p_{32} = Pengaruh langsung loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen.

p_{21} = Pengaruh langsung citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen.

³⁹ M. Singarimbun & S. Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, hal. 3.

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi target ialah semua dosen FKIP UHAMKA, yang terdiri dari dosen tetap dan dosen tidak tetap. Sedangkan populasi terjangkau adalah dosen tetap FKIP UHAMKA 145 orang yang mengajar pada *home-base* program studi masing-masing (lihat kerangka sampling) semester ganjil 2012-2013.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Berdasarkan data tahun 2007, FKIP UHAMKA memiliki 145 dosen tetap yang ditempatkan (*home-based*) pada 12 program studi. Sampel dosen dipilih secara acak sederhana dari populasi target. Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan Tabel Isaac dan Michael, di mana untuk ukuran populasi 145 orang pada tingkat kesalahan 10% diperlukan sampel sebanyak 93 orang.⁴⁰ Selanjutnya dari setiap program studi ditetapkan jumlah sampel secara random proporsional sebagai berikut:

Tabel 3.
Kerangka Sampling

No	Program Studi	Dosen Tetap	Sampel
1.	Pend. Sejarah	6	4
2.	Pend. Ekonomi	16	10
3.	Pend. Geografi	7	5
4.	Bimbingan Konseling	7	5
5.	PGSD	29	18

⁴⁰ PPs UHAMKA, 2008. *Pedoman Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PPs UHAMKA, hal. 23.

No	Program Studi	Dosen Tetap	Sampel
6.	PAUD	7	5
7.	Pend. Bahasa Indonesia	14	9
8.	Pend. Bahasa Inggris	17	10
9.	Pend. Bahasa Jepang	8	5
10.	Pend. Biologi	8	5
11.	Pend. Fisika	7	5
12.	Pend. Matematika	19	12
	Jumlah Total	145	93

Selanjutnya dari setiap sekolah sampel dipilih secara acak dengan menggunakan teknik undian. Pertama-tama nama dosen ditulis dalam secarik kertas, lalu kertas itu diulung dan dikocok, kemudian diambil secara acak sebanyak sampel yang diperlukan. Nama dosen yang terta dalam kertas undian itu ditetapkan sebagai sampel penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen

a. Definisi konseptual

Secara konseptual kualitas pelayanan dosen adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dalam perilaku dosen melayani kebutuhan belajar mahasiswa, yang mencakup dimensi (1) prasarana (*tangibility*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

b. Definisi operasional

Secara operasional kualitas pelayanan dosen adalah skor penilaian dosen terhadap kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dalam perilaku dosen melayani kebutuhan belajar mahasiswa, yang diukur dengan angket yang berisi dimensi (1) prasarana (*tangibility*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*resposiveness*), (4) kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

c. Kisi-kisi

Tabel 4.
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen

Dimensi	Indikator	Nomor Butir	Jml
Prasarana (<i>tangibility</i>)	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan	1 – 4	4
Keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan memberikan pengajaran dan bimbingan yang tepat dan akurat.	5 – 9	5
Daya tanggap (<i>resposiveness</i>)	Keinginan membantu memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa.	10 – 13	4
Kepastian (<i>assurance</i>)	Pengetahuan, keingintahuan, dan kemampuan membangun kepercayaan.	14 – 17	4
Empati (<i>empathy</i>)	Kepedulian dan perhatian terhadap mahasiswa.	18 – 22	5
			22

Instrumen berbentuk rating penilaian dengan lima pilihan respon: (1 = tidak sesuai dengan harapan, 2 = kurang sesuai dengan harapan, 3 = cukup sesuai dengan harapan, 4 = sesuai dengan harapan, 5 = amat sesuai dengan harapan).

d. Validitas

Sebelum digunakan untuk pengumpulan data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen kepada 32 sampel yang bukan sampel penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Suatu instrumen pengukuran valid apabila mampu menjalankan fungsinya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Instrumen pengukuran reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil pengukuran yang sama.⁴¹ Karena skor butir angket berskala interval, maka pengujian validitas menggunakan korelasi produk momen sedangkan penghitungan reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha Cronbach.⁴² Sebagaimana disajikan pada Lampiran 2 halaman 102, hasil pengujian menunjukkan validnya semua butir angket. Koefisien alpha mencapai $\alpha = 0.93$, yang menunjukkan tingginya konsistensi jawaban responden.

2. Instrumen Citra-Diri Dosen

a. Definisi konseptual

Secara konseptual citra-diri dosen adalah kesejajaran-diri dosen dengan citra FKIP UHAMKA yang mencakup kesejajaran-diri dengan citra lembaga secara umum, citra jasa pendidikan, citra kepemimpinan, citra media masa, dan citra sejawat dosen lainnya.

b. Definisi operasional

⁴¹ Djaali & P. Muljono. 2004. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, hal. 65 dan 74

⁴² *Ibid*, hal. 71 dan 78

Secara operasional citra-diri dosen adalah skor penilaian dosen atas kesejajaran-dirinya dengan citra FKIP UHAMKA yang citra lembaga secara umum, citra jasa pendidikan, citra kepemimpinan, citra media masa, dan citra sejawat dosen lainnya.

c. Kisi-kisi

Tabel 5.
Kisi-kisi Instrumen Citra-Diri Dosen

Dimensi	Indikator	No. Butir	Jml
Kesejajaran lembaga	Kesejajaran-diri dosen dengan citra lembaga secara umum	1 - 6	6
Kesejajaran produk	Kesejajaran-diri dosen dengan citra produk jasa pendidikan	7 - 11	5
Kesejajaran pimpinan	Kesejajaran-diri dosen dengan citra kepemimpinan fakultas	12 - 17	6
Kesejajaran media massa	Kesejajaran-diri dosen dengan citra lembaga yang diekspos di media masa	18 - 22	5
Kesejajaran sejawat	Kesejajaran-diri dosen dengan citra sejawat dosen lainnya	23 - 28	6
			28

*instrument bercorak unidimensi, bukan multidimensi.

Instrumen berbentuk pernyataan skala Likert dengan lima pilihan respon: 1 = Tidak setuju, 2 = Kurang setuju, 3 = Cukup setuju, 4 = Setuju, 5 = Amat setuju. Skor akhir didapat dengan merata-ratakan skor seluruh butir. Perlu dijelaskan bahwa instrument pengukuran citra-diri dosen bercorak *unidimensi* sehingga skor akhir diperoleh dengan merata-ratakan skor seluruh indikator/butir.

d. Validitas

Sebelum digunakan untuk pengumpulan data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen kepada 30 sampel yang bukan sampel penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Karena skor berskala interval, maka pengujian validitas menggunakan korelasi produk momen sedangkan penghitungan reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha Cronbach.⁴³ Sebagaimana disajikan pada Lampiran 2 halaman 102, hasil pengujian menunjukkan validnya semua butir angket citra-diri dosen. Koefisien alpha mencapai $\alpha = 0.95$, yang menunjukkan tingginya konsistensi jawaban responden.

3. Instrumen Loyalitas Kerja Dosen

a. Definisi konseptual

Secara konseptual loyalitas kerja adalah kesetiaan dosen kepada perguruan tinggi tempatnya bekerja, yang diunjukkan dengan perilaku (1) memajukan kepentingan lembaga bekerja dengan cara bertindak sebagai advocator bagi produk, jasa, dan citra lembaga kepada pihak luar, (2) membela lembaga dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama, dan (3) melibatkan diri kegiatan-kegiatan utama yang menjamin keberfungsian dan keberhasilan jangka panjang lembaga.

⁴³ *Ibid*, hal. 71 dan 78

b. Definisi operasional

Secara operasional loyalitas kerja adalah skor penilaian dosen atas kesetiaan dirinya kepada FKIP UHAMKA yang diukur dengan perilaku (1) memajukan kepentingan lembaga bekerja dengan cara bertindak sebagai advocator bagi produk, jasa, dan citra lembaga kepada pihak luar, (2) membela lembaga dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama, dan (3) melibatkan diri kegiatan-kegiatan utama yang menjamin keberfungsian dan keberhasilan jangka panjang lembaga.

c. Kisi-kisi

Tabel 6.
Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Kerja Dosen

Dimensi	Indikator	No.Butir	Jml
Memajukan kepentingan dan citra lembaga	Advokator bagi produk (lulusan), jasa pendidikan, dan citra lembaga kepada pihak luar	1 – 6	6
Membela lembaga	Perilaku membela dari ancaman, menyumbang kepada reputasi, dan mengutamakan kepentingan bersama	7 – 12	6
Melibatkan diri untuk keberhasilan lembaga	Menjalankan tugas pokok, mengembangkan kemampuan, dan menjaga kualitas kerja	13 – 18	6
			18

Instrumen berbentuk pernyataan skala Likert, yang menanyakan seberapa banyak dosen menunjukkan perilaku pelayanan yang baik dengan lima pilihan respon: 1 = sedikit sekali [kurang dari 20%], 2 = sedikit [20%-

40%], 3 = cukup banyak [40%-60%], 4 = banyak [60%-80%], 5 = hampir semua [lebih dari 80%]. Skor akhir didapat dengan merata-ratakan skor seluruh butir. Perlu dijelaskan bahwa instrument pengukuran loyalitas kerja bercorak *unidimensi* sehingga skor akhir diperoleh dengan merata-ratakan skor seluruh indikator/butir.

d. Validitas

Sebelum digunakan untuk pengumpulan data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen kepada 30 sampel yang bukan sampel penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Karena skor berskala interval, maka pengujian validitas menggunakan korelasi produk momen sedangkan penghitungan reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha Cronbach.⁴⁴ Sebagaimana disajikan pada Lampiran 2 halaman 103, hasil pengujian menunjukkan validnya semua butir angket loyalitas kerja dosen. Koefisien alpha mencapai $\alpha = 0.81$, yang menunjukkan cukup tingginya konsistensi jawaban responden.

F. Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui kecenderungan pemusatan data (mean, median, modus), kecenderungan penyebaran data (rentangan dan simpang baku), serta pembuatan tabel frekuensi dan histogram. Statistik inferensial digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian, yaitu menggunakan teknik analisis jalur dengan

⁴⁴ *Ibid*, hal 71 dan 78

pendekatan regresi sedangkan pengujian signifikansi koefisien jalur menggunakan uji t. Penggunaan teknik regresi untuk analisis jalur, dapat dilakukan berdasarkan pendapat Schumamacker & Lomax sebagai berikut:

*Path anylisis can obviously be carried out within the contex of ordinary regression analysis... Path coefficient, like regression weigths, can be tested for significance. Path coefficient are tested using the same t values as in multiple regression. If the t value (path coefficient/standard error) is significant, then the null hypothesis that the path coefficient is equal to 0 is rejected.*⁴⁵

[Analisis jalur jelas bisa dilaksanakan dalam konteks analisis regresi yang biasa...Koefisien jalur, seperti halnya regresi tertimbang, bisa diuji signifikansinya. Koefisien jalur diuji dengan menggunakan nilai t yang sama sebagaimana dalam regresi ganda. Jika nilai t (koefisien jalur/galat baku) signifikan, maka hipotesis nol bahwa koefisien jalur sama dengan 0 ditolak.]

Dengan melakukan analisis regresi menggunakan program SPSS, dapat dihasilkan koefisien regresi baku yang merupakan koefisien jalur. Sebagaimana dinyatakan oleh Pedhazur bahwa “koefisien jalur sebenarnya adalah koefisien regresi baku (β)” (*path coefficients are actually standardized regression coefficients [β 's]*).⁴⁶ Prosedur analisis berdasarkan konstelasi masalah penelitian (gambar 1) dan hipotesis penelitian, adalah sbb:

Pertama, pengujian hipotesis 1 dan 2 dilakukan dengan cara meregresikan skor kualitas pelayanan dosen terhadap skor citra-diri dan skor loyalitas kerja sekolah secara serentak. *Koefisien regresi baku* yang dihasilkan *persamaan regresi ganda* merupakan koefisien jalur yang menunjukkan (1) pengaruh citra-diri (X_1)

⁴⁵ R. E. Schumamacker & R. G. Lomax, 1995. *A Beginner Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Elbaum Associates, hal. 44.

⁴⁶ E. J. Pedhazur, 1982. *Multiple Regression in Behavioral Research: Explanation and Prediction*. New York: Holt, Rinehart and Winston, hal. 628

terhadap kualitas pelayanan dosen (X_3) yang dinyatakan dengan p_{31} , dan (2) pengaruh loyalitas kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan dosen (X_3), yang dinyatakan dengan p_{32} .

Kedua, pengujian hipotesis 3 dilakukan dengan cara meregresikan skor loyalitas kerja terhadap skor citra-diri dosen. *Koefisien regresi baku* yang dihasilkan *persamaan regresi sederhana* merupakan koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh citra-diri (X_1) terhadap loyalitas kerja dosen (X_2), yang dinyatakan dengan p_{21} .

Ketiga, signifikansi koefisien setiap jalur akan diuji dengan uji t. Koefisien setiap jalur signifikan apabila t hitung lebih besar dari t tabel. Apabila salah satu jalur tidak signifikan, akan dilakukan analisis ulang dengan membuang jalur yang tidak signifikan tersebut. Pada tahap akhir, terhadap model yang dihasilkan (model yang semua jalurnya signifikan) dilakukan uji kecocokan model dengan data, dengan menggunakan teknik yang disarankan oleh Sujana.¹²

Sebelum pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian prasyarat analisis, yaitu pengujian normalitas, pengujian homogenitas dan pengujian linearitas. Pengujian normalitas dilakukan dengan Uji Lilieforts, pengujian homogenitas dengan Uji Bartlet, dan pengujian linearitas dengan regresi sederhana.

G. Hipotesis Statistik

Berdasarkan hipotesis penelitian yang dikemukakan pada bab sebelumnya, hipotesis statistik penelitian dinyatakan sebagai berikut:

¹² Sudjana. 1992. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung: Tarsito, hal. 302.

$$H_0 : p_{31} = 0 \qquad H_1 : p_{31} > 0$$

$$H_0 : p_{32} = 0 \qquad H_1 : p_{32} > 0$$

$$H_0 : p_{21} = 0 \qquad H_1 : p_{21} > 0$$

Dimana:

p_{31} = Koefisien jalur pengaruh citra-diri terhadap kualitas pelayanan dosen.

p_{32} = Koefisien jalur pengaruh loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan dosen.

p_{21} = Koefisien jalur pengaruh citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Data Mutu Layanan Dosen

Data mutu layanan dosen diperoleh melalui angket berisi 22 butir yang mengukur penilaian responden seberapa sesuai dengan harapan (skala 1-5) perilaku dosen dalam memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa. Skor akhir setiap responden diperoleh dengan menghitung skor rata-rata semua butir sehingga rentang skor teoretik berkisar antara 1 (terendah) hingga 5 (tertinggi). Hasil analisis deskriptif terhadap data disajikan perdimensi mutu layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7.
Deskripsi Data Mutu Layanan Dosen (n=93)

Dimensi	Mean	Median	Modus	Simp. baku
Prasarana	3.26	3.25	3.00	0.56
Keandalan	3.08	3.00	2.40	0.74
Daya tanggap	3.16	3.00	2.75	0.64
Kepastian	3.46	3.50	3.00	0.58
Empati	3.36	3.40	3.00	0.53
MUTU	3.26	3.27	2.91	0.55

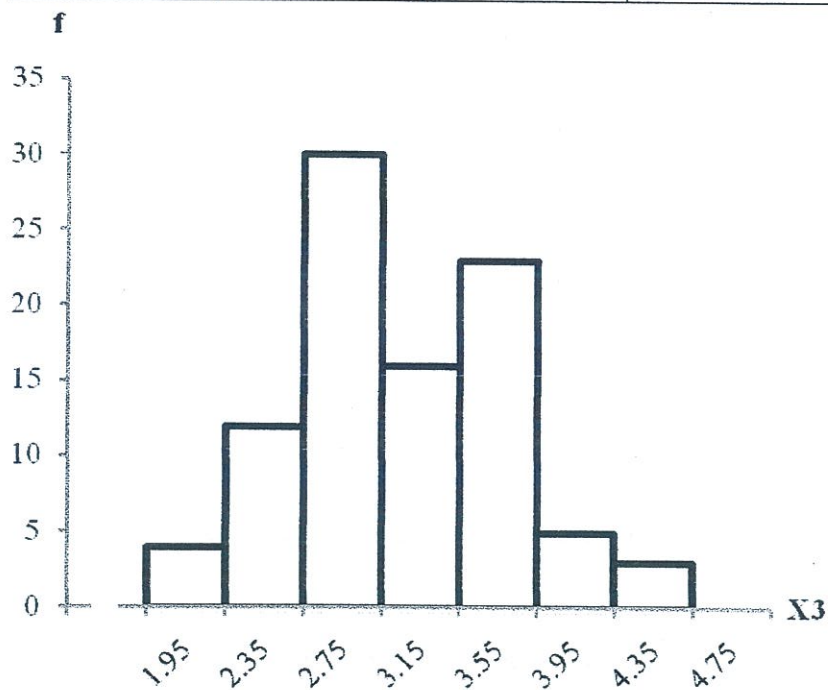
Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.1.1)

Skor rata-rata mutu layanan dosen secara umum tergolong sedang karena nilai mean 3.27 setara dengan 65.24% dari kemungkinan skor tertinggi. Kecilnya simpangan baku (0.55) mengisyaratkan bahwa penilaian responden mengenai mutu layanan dosen cukup homogen. Di antara kelima dimensi mutu layanan dosen, yang tertinggi skornya

adalah kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) sedangkan yang terendah keandalan (*reliability*). Gambaran data disajikan dalam table frekuensi dan histogram berikut:

Tabel 8.
Tabel Frekuensi Skor Mutu Layanan Dosen

Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif
2.0-2.3	4	4.3	4.3
2.4-3.7	12	12.9	17.2
2.8-3.1	30	32.3	49.5
3.2-3.5	16	17.2	66.7
3.6-3.9	23	24.7	91.4
4.0-4.3	5	5.4	96.8
4.4-4.7	3	3.2	100.0
Jumlah	93	100.0	



Gambar 3. Histogram Skor Mutu Layanan Dosen (X_3)

Berpatokan pada nilai mean yang terletak pada interval kelas 3.2-3.5, dapat diketahui bahwa di antara 93 responden, 17% memberi skor sama dengan rata-rata mengenai mutu layanan dosen, 49.5% memberi skor dibawah rata-rata dan 33.3% memberi skor di atas rata-rata.

2. Data Citra-diri Dosen

Data citra-diri dosen diperoleh melalui angket berisi 28 yang mengukur seberapa setuju responden (skala 1-5) terhadap kesejajaran dirinya dengan berbagai aspek citra FKIP Uhamka. Skor dirata-ratakan sehingga rentang skor teoretik berkisar antara 1 (terendah) hingga 5 (tertinggi). Hasil analisis deskriptif terhadap skor citra-diri dengan seluruh dimensinya disajikan pada table berikut.

Tabel 9.
Deskripsi Data Citra-diri Dosen (n=93)

Dimensi	Mean	Median	Modus	Simp. Baku
Kesejajaran diri dengan citra lembaga	3.16	3.17	3.17	0.56
Kesejajaran diri dengan citra produk pendidikan	3.08	3.20	3.40	0.62
Kesejajaran diri dengan citra pimpinan	2.98	3.00	3.00	0.59
Kesejajaran diri dengan citra media massa	2.87	3.00	3.00	0.59
Kesejajaran diri dengan citra-sejawat	2.96	3.00	3.00	0.61
CITRA-DIRI	3.01	3.04	2.96	0.52

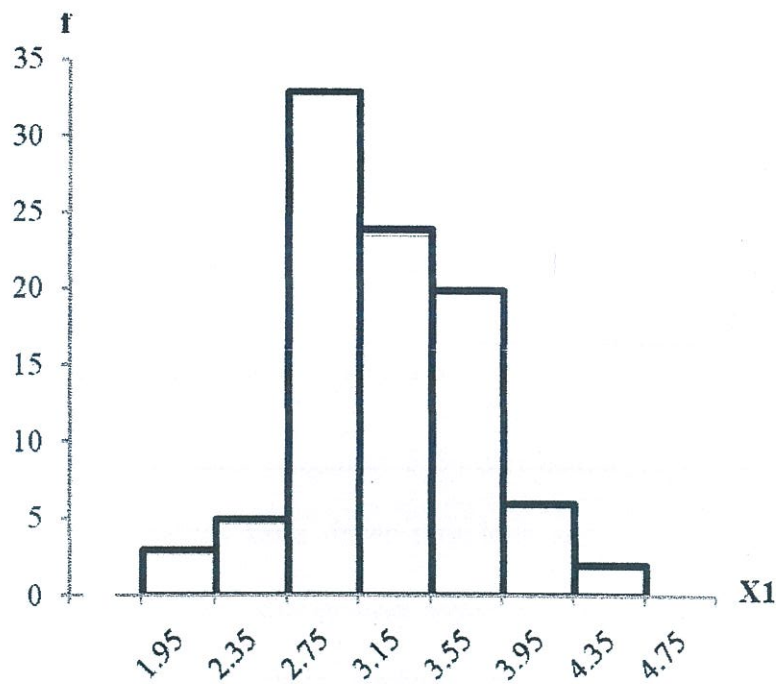
Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.1.2)

Secara umum skor rata-rata citra-diri dosen tergolong sedang karena nilai mean 3.01 setara dengan 60.28% dari kemungkinan skor tertinggi. Citra-diri dosen juga cukup homogen karena kecilnya simpangan baku (0.52). Di antara kelima dimensi citra-diri,

yang tertinggi adalah kesejajaran diri dengan citra produk pendidikan sedangkan yang terendah kesejajaran diri dengan citra lembaga di media massa.

Tabel 10.
Tabel Frekuensi Skor Citra-Diri Dosen

Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif
2.0-2.3	3	3.2	3.2
2.4-2.7	5	5.4	8.6
2.6-3.1	33	35.5	44.1
3.2-3.5	24	25.8	69.9
3.6-3.9	20	21.5	91.4
4.0-4.3	6	6.5	97.8
4.4-4.7	2	2.2	100.0
	93	100.0	



Gambar 4. Hitogram Skor Citra-Diri Dosen (X_1)

Berpatokan pada nilai mean yang terletak pada interval kelas 2.5-3.1, terlihat bahwa di antara 93 responden, 35.5% citra dirinya sama dengan rata-rata, 8.6% di bawah rata-rata, dan 55.9% di atas rata-rata. Jadi skor responden cenderung menceng ke skor yang lebih tinggi.

3. Data Loyalitas Kerja Dosen

Data loyalitas kerja dosen diperoleh dengan angket berisi 18 butir yang mengukur penilaian responden seberapa banyak (skala 1-5) dosen yang menunjukkan perilaku loyal dalam bekerja di FKIP Uhamka. Skor dirata-ratakan sehingga rentang skor teoretik berkisar antara 1 (terendah) hingga 5 (tertinggi).

Tabel 11.
Deskripsi Data Loyalitas Kerja Dosen (n=93)

Dimensi	Mean	Median	Mode	Simp. Baku
Memajukan kepentingan lembaga	3.32	3.00	2.50	0.72
Membela lembaga	3.34	3.33	3.00 ^a	0.50
Melibatkan diri untuk keberhasilan lembaga	3.32	3.17	3.17	0.69
LOYALITAS KERJA	3.33	3.28	2.94	0.51

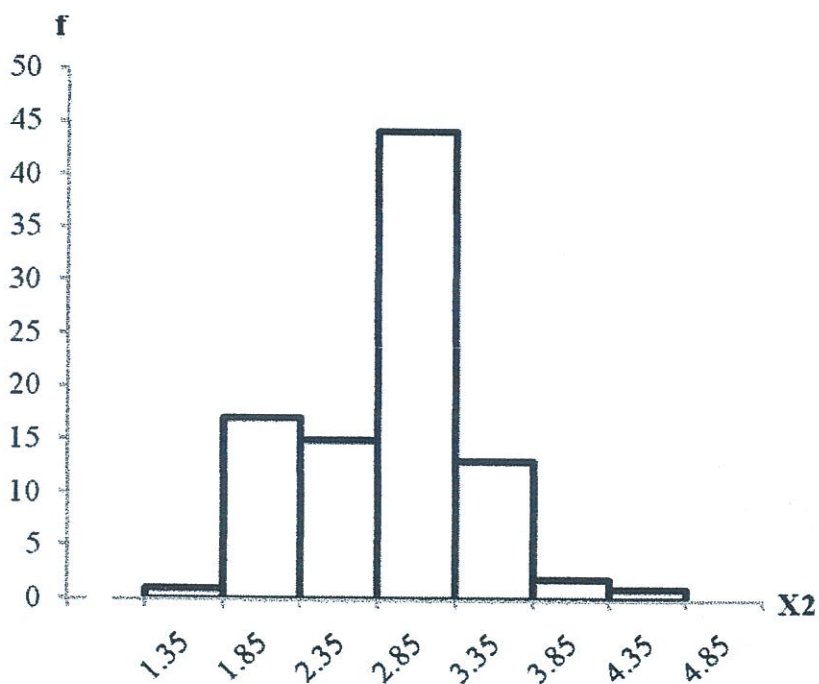
Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.1.3)

Nilai mean 3.33 setara dengan 66.55% dari kemungkinan skor tertinggi karena itu secara rata-rata loyalitas kerja dosen tergolong sedang. Kecilnya simpangan baku (0.51) menunjukkan cukup homogenya loyalitas dosen. Di antara ketiga dimensi loyalitas kerja, perilaku membela lembaga dari ancaman paling tinggi skornya sedangkan memajukan kepentingan lembaga dan melibatkan diri untuk keberhasilan

lembaga skornya sama persis. Gambaran sebaran data disajikan dalam tabel frekuensi dan histogram sebagai berikut.

Tabel 12.
Tabel Frekuensi Skor Loyalitas Kerja Dosen

Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif
1.4-1.8	1	1.1	1.1
1.9-2.3	17	18.3	19.4
2.4-2.8	15	16.1	35.5
2.9-3.3	44	47.3	82.8
3.4-3.8	13	14.0	96.8
3.9-4.3	2	2.2	98.9
4.4-4.8	1	1.1	100.0
Jumlah	93	100.0	



Gambar 5. Histogram Skor Loyalitas Kerja Dosen (X_2)

Nilai mean terletak pada interval kelas 2.9-3.3 sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 93 responden, 47.3% memberi skor sama dengan rata-rata, 35.5% di bawah rata-rata, dan hanya 17.2% yang member skor di atas rata-rata. Jadi menyamgkut loyalitas kerja, gambaran data cenderung menceng ke skor yang lebih rendah.

B. Pengujian Prasyarat Analisis

Untuk dapat menggunakan analisis jalur dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian prsyarat statistik terhadap data. Pengujian prasyarat analisis mencakup, normalitas, homogenitas, dan uji linearitas (Murwani, 2005).

1. Uji Normalitas

Normalitas galat baku taksiran merupakan syarat lain untuk dapat menggunakan analisis jalur. Hasil pengujian normalitas galat baku taksiran dilakukan dengan SPSS dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Galat baku taksiran berdistribui normal apabila dihasilkan nilai Z-KS dengan $p\text{-value} > 0.05$. Hasil pengujian disarikan dalam sebagai berikut:

Tabel 13.
Hasil Pengujian Normalitas Galat Baku Taksiran

<i>Galat baku taksiran regresi</i>	<i>Z Kolmogorove-Smirnove</i>	<i>p-value</i>	<i>Kesimpulan</i>
X ₃ atas X ₁	1.13	0.15	Normal
X ₃ atas X ₂	1.15	0.14	Normal
X ₂ atas X ₁	1.13	0.15	Normal

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.3.4; 3.2.4.4; dan 3.2.5.4)

Nilai p -value yang dihasilkan lebih besar dari 0.05 sehingga disimpulkan bahwa galat baku taksiran mutu layanan dosen (X_3) terhadap citra-diri (X_1), galat baku taksiran mutu layanan dosen (X_3) terhadap loyalitas kerja (X_2), serta galat baku loyalitas kerja dosen (X_2) terhadap citra-diri (X_1), masing-masing berdistribusi normal. Karena terpenuhinya syarat normalitas galat baku taksiran, maka penggunaan analisis jalur terhadap data dapat dilakukan.

2. Uji Homogenitas

Syarat lainnya untuk penggunaan analisis jalur adalah bahwa varians variabel terikat terhadap variabel bebasnya harus homogen. Pengujian homogenitas varians dilakukan melalui SPSS dengan menggunakan uji Lavene. Suatu varians homogen apabila dihasilkan nilai L dengan p -value > 0.05 . Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 14.
Hasil Pengujian Homogenitas Varians

<i>Varians</i>	<i>L</i>	<i>p-value</i>	<i>Kesimpulan</i>
X_3 atas X_1	1.74	0.12	Homogen
X_3 atas X_2	1.37	0.18	Homogen
X_2 atas X_1	2.17	0.09	Homogen

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.3.3; 3.2.4.3; dan 3.2.5.3)

Terlihat bahwa nilai p -value statistic Lavene semuanya lebih besar dari 0.05. Karena itu disimpulkan bahwa varians mutu layanan dosen (X_3) terhadap citra-diri (X_1), varians mutu layanan dosen (X_3) terhadap loyalitas kerja (X_2), dan varians loyalitas kerja dosen (X_2) terhadap citra-diri (X_1), masing-masing homogen. Karena terpenuhinya

syarat homogenitas varians ini, maka penggunaan teknik analisis jalur dapat dilakukan untuk pengujian hipotesis.

3. Uji Linearitas

Salah satu prasyarat untuk analisis jalur adalah, bahwa hubungan antara variable bebas dengan variabel terikat linear. Untuk menguji linearitas dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Hasil analisis dengan SPSS disajikan pada lampiran. Hasil pengujian diuraikan sebagai berikut.

a. Linearitas X_3 terhadap X_1

Pengujian linearitas hubungan citra-diri (X_1) dengan mutu layanan dosen (X_3) melalaui analisis regresi disajikan pada table berikut:

Tabel 15
Tabel ANAVA $\hat{X}_3 = 1.35 + 0.63X_1$

Sumber Variasi	dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					0.05	0.01
Total	93	1017.55				
Koefisien (a)	1	989.93				
Regresi (b a)	1	9.85	9.85	50.48**	3.95	6.92
Sisa	91	17.76	0.20			
Tuna Cocok	50	12.50	0.25	1.95 ^{ns}	1.63	2.00
Galat	41	5.26	0.13			

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.3.1 & 3.2.3.2)

JK = Jumlah Kuadrat

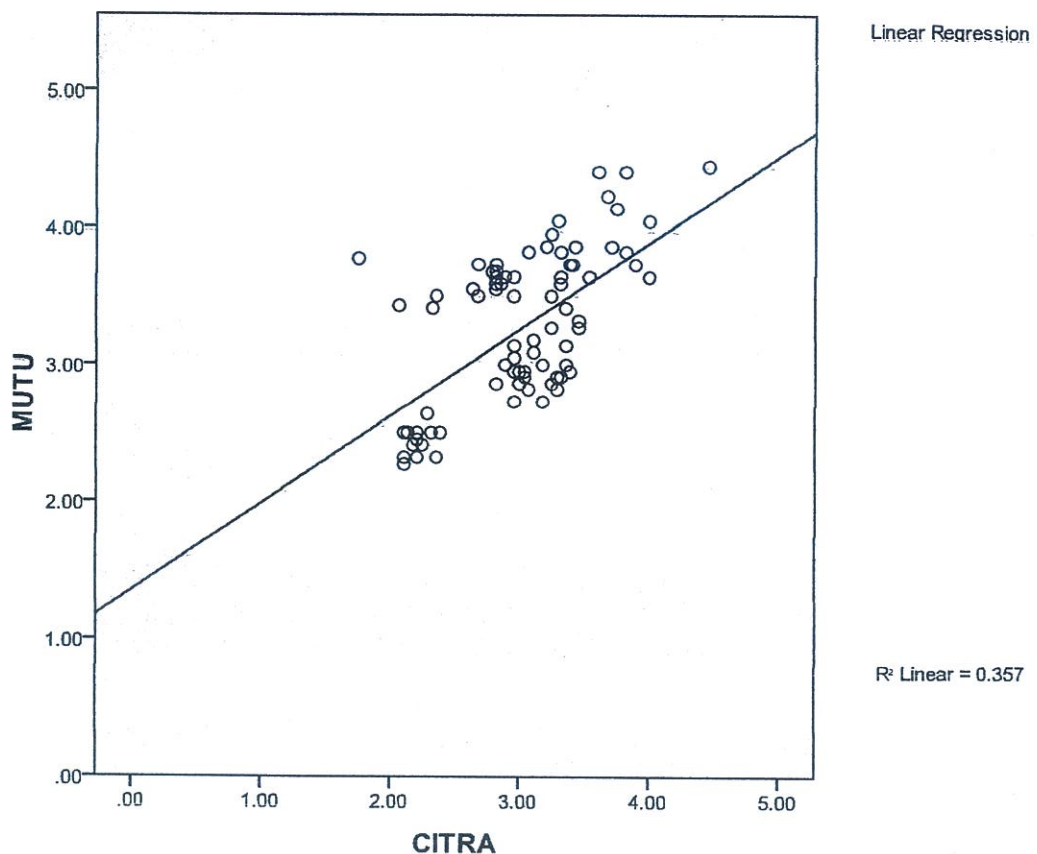
RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

dk = derajat kebebasan

** = Regresi signifikan ($F_{hitung} > F_{table}$)

ns = Regresi linear ($F_{hitung} < F_{table}$)

Regresi menghasilkan persamaan $\hat{X}_3 = 1.35 + 0.63X_1$, di mana X_3 = mutu layanan dosen dan X_1 = citra-diri. Regresi signifikan ($F = 50.48 > 6.92$) yang mengandung arti bahwa mutu layanan dosen dapat ditaksir melalui citra-diri dosen. Tuna cocok tidak signifikan ($F = 1.95 < 2.00$) yang mengandung arti bahwa regresi linear, karena pencilon data tidak sampai mengganggu penaksiran mutu layanan dosen melalui citra-diri dosen. Gambaran hasil regresi dapat dilihat dari diagram pencar sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Pencar Regresi Mutu Layanan Dosen terhadap Citra-diri

Gambar di atas memperlihatkan bahwa skor mutu layanan dosen meningkat seiring dengan peningkatan skor citra-diri dosen. Titik-titik data memencar di sekitar

garis persamaan regresi, akan tetapi penyimpangannya dari garis regresi tidak signifikan, sehingga regresi linear, dalam arti mutu layanan dosen dapat ditaksir secara cukup baik melalui citra-diri dosen. Kebaiksuaiian regresi ditunjukkan oleh R kuadrat = 0.357 yang mengandung arti bahwa 35.7% varians mutu layanan dosen dapat dijelaskan oleh citra-diri.

b. Linearitas X_3 terhadap X_2

Kedua, pengujian linearitas hubungan loyalitas kerja (X_2) dengan terhadap mutu layanan dosen (X_3) disajikan pada table berikut.

Tabel 16.
Tabel ANAVA $\hat{X}_3 = 1.31 + 0.59X_2$

Sumber Variasi	dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					0.05	0.01
Total	93	1017.55				
Koefisien (a)	1	989.93				
Regresi (b a)	1	8.24	8.24	38.71***	3.95	6.29
Sisa	91	19.37	0.21			
Tuna Cocok	37	10.59	0.29	1.76 ^{ns}	1.64	2.01
Galat	54	8.78	0.16			

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.4.1 & 3.2.4.2)

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

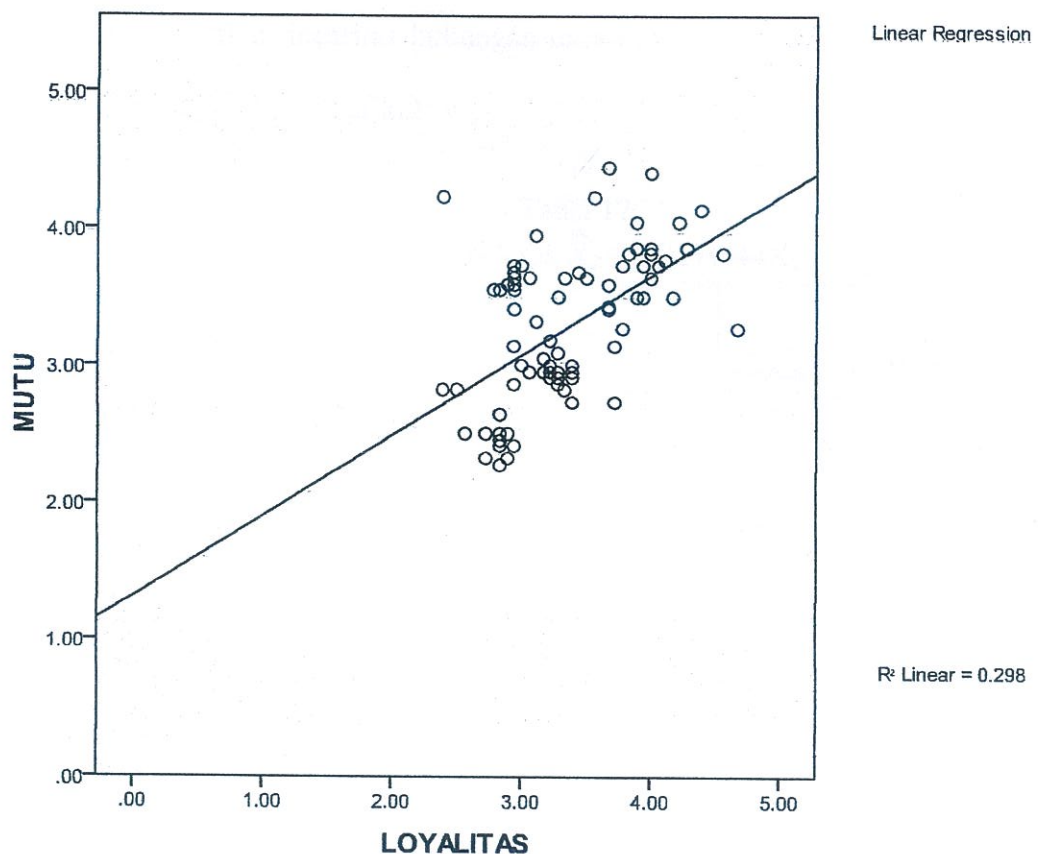
dk = derajat kebebasan

** = Regresi signifikan ($F_{hitung} > F_{table}$)

ns = Regresi linear ($F_{hitung} < F_{table}$)

Analisis regresi menghasilkan persamaan $\hat{X}_3 = 1.31 + 0.59X_2$, di mana X_3 = mutu layanan dosen dan X_2 = loyalitas kerja. Regresi signifikan ($F = 38.71 > 6.92$) yang

mengandung arti bahwa mutu layanan dosen dapat ditaksir melalui loyalitas kerja. Tuna cocok tidak signifikan ($F = 1.76 < 2.01$) yang mengandung arti bahwa regresi linear, karena pencilan data tidak sampai mengganggu penaksiran mutu layanan dosen melalui loyalitas kerja. Gambaran mengenai hasil regresi dapat dilihat lebih jelas dalam diagram pencar sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Pencar Regresi Mutu Layanan Dosen terhadap Loyalitas Kerja

Gambar memperlihatkan bahwa skor mutu layanan dosen meningkat seiring dengan peningkatan skor loyalitas kerja. Titik-titik data memencar di sekitar garis persamaan regresi, akan tetapi penyimpangannya dari garis regresi tidak signifikan,

sehingga regresi linear, dalam arti mutu layanan dosen dapat ditaksir secara cukup baik melalui loyalitas kerja. Kebaiksaan regresi ditunjukkan oleh R kuadrat = 0.298 yang mengandung arti bahwa 29.8% varians mutu layanan dosen dapat dijelaskan oleh loyalitas kerja.

c. Linearitas X_2 terhadap X_1

Hasil pengujian linearitas hubungan citra-diri (X_1) dengan loyalitas kerja (X_2) disajikan pada table sebagai berikut:

Tabel 17.
Tabel ANAVA $\hat{X}_2 = 2.01 + 0.44X_1$

Sumber Variasi	dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					0.05	0.01
Total	93	1053.50				
Koefisien (a)	1	1029.47				
Regresi (b a)	1	4.69	4.69	22.08**	3.95	6.92
Sisa	91	19.34	0.21			
Tuna Cocok	41	10.55	0.26	1.46 ^{ns}	1.63	2.00
Galat	50	8.79	0.18			

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.5.1 & 3.2.5.2)

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

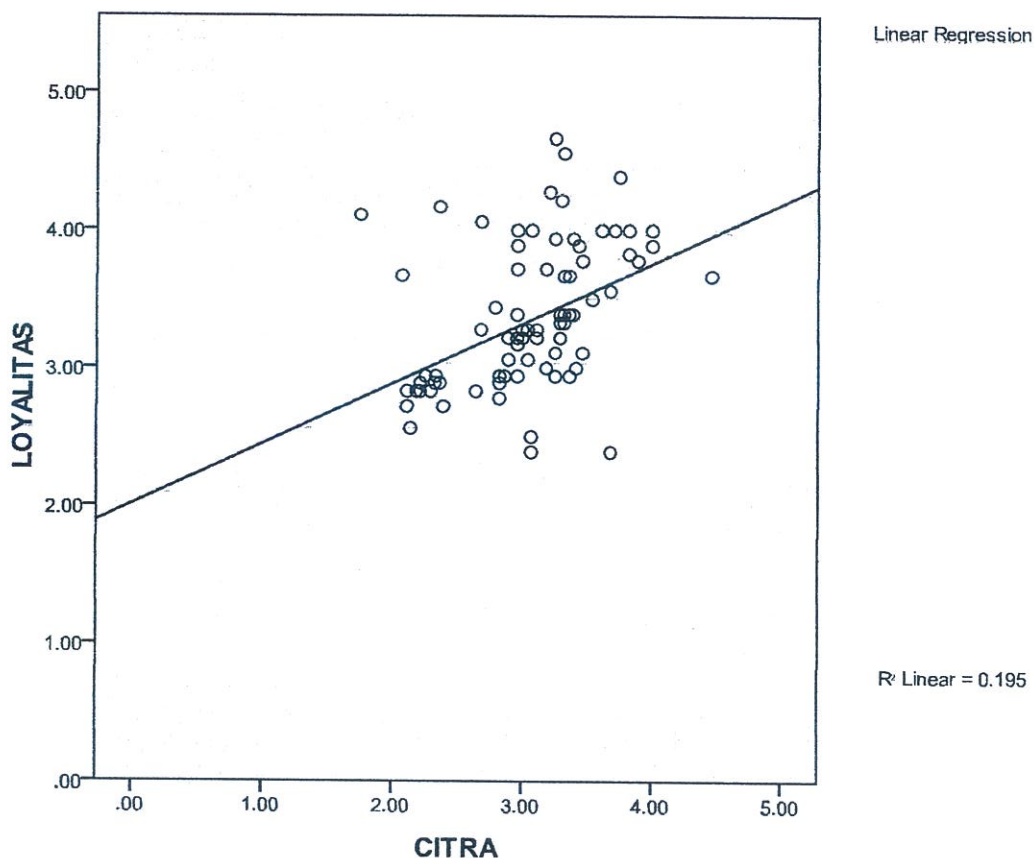
dk = derajat kebebasan

** = Regresi signifikan ($F_{hitung} > F_{table}$)

ns = Regresi linear ($F_{hitung} < F_{table}$)

Analisis regresi menghasilkan persamaan $\hat{X}_2 = 2.01 + 0.44X_1$, di mana X_2 = loyalitas kerja dosen dan X_1 = citra-diri dosen. Regresi signifikan ($F = 22.08 > 6.92$) yang mengandung arti bahwa profesionalisme guru dapat ditaksir melalui citra-diri

dosen. Tuna cocok tidak signifikan ($F = 1.46 < 2.00$) yang mengandung arti bahwa regresi linear, karena pencilan data tidak sampai mengganggu penaksiran loyalitas kerja dosen melalui citra-diri. Gambaran mengenai hasil regresi dapat dilihat lebih jelas dalam diagram pencar sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Pencar Regresi Loyalitas Kerja Dosen terhadap Citra-diri

Gambar memperlihatkan bahwa skor loyalitas kerja dosen meningkat seiring dengan peningkatan skor citra-diri. Titik-titik data memencar di sekitar garis persamaan regresi, akan tetapi penyimpangannya dari garis regresi tidak signifikan, sehingga

regresi linear, dalam arti loyalitas kerja dosen dapat ditaksir secara cukup baik melalui citra-diri. Kebaiksuiaan regresi ditunjukkan oleh R kuadrat = 0.195 yang mengandung arti bahwa 19.5% varians loyalitas kerja dosen dapat dijelaskan oleh citra-diri.

C. Pengujian Hipotesis

Dari pengujian prasyarat analisis, terlihat bahwa hubungan variable bebas dengan variable terikat adalah linear, galat baku taksiran variable terikat terhadap variable berdisbusi normal, dan varians variable terikat berdasarkan variable bebas homogen. Dengan terpenuhi prasyarat analisis, dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis jalur. Analisis jalur dapat dilakukan dengan SPSS, dengan menggunakan prosedur regresi, di mana koefisien regresi baku merupakan koefisien jalur sedangkan keberartiannya diuji dengan uji t. Analisis jalur juga dapat dilakukan secara manual dengan menggunakan matriks korelasi. Kedua cara ini digunakan sekaligus. Hasil analisis dengan SPSS disajikan pada Lampiran 4, sedangkan perhtingan manual disajikan sebagai berikut.

1. Analisis Jalur

a. Membuat Matriks Korelasi

Dari analisis regresi sederhana untuk pengujian linearitas, telah dihasilkan koefisien korelasi variable bebas dengan variable terikat. Koefisien korelasi tersebut kemudian disusun dalam bentuk matriks sebagai berikut:

Tabel 18.

Matriks Korelasi Citra-diri, Loyalitas Kerja, dan Mutu Layanan Dosen

	X_1	X_2	X_3
Citra-diri (X_1)	1	0.442**	0.597**
Loyalitas kerja (X_2)		1	0.546**
Mutu layanan dosen (X_3)			1

Sumber: Hasil analisis data (Lampiran 3.2.2)

** Korelasi signifikan, $p < 0.01$ **b. Menghitung Koefisien Jalur**

Selanjutnya, berdasarkan matriks korelasi dicari koefisien jalur dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{12} = p_{21}$$

$$r_{13} = p_{31} + p_{32} r_{21}$$

$$r_{23} = p_{31} r_{12} + p_{32}$$

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh:

$$0.442 = p_{21}$$

$$0.597 = p_{31} + 0.442 p_{32}$$

$$0.546 = 0.442 p_{31} + p_{32}$$

Dengan demikian dapat diperoleh koefisien jalur antar variable dengan perhitungan sebagai berikut:

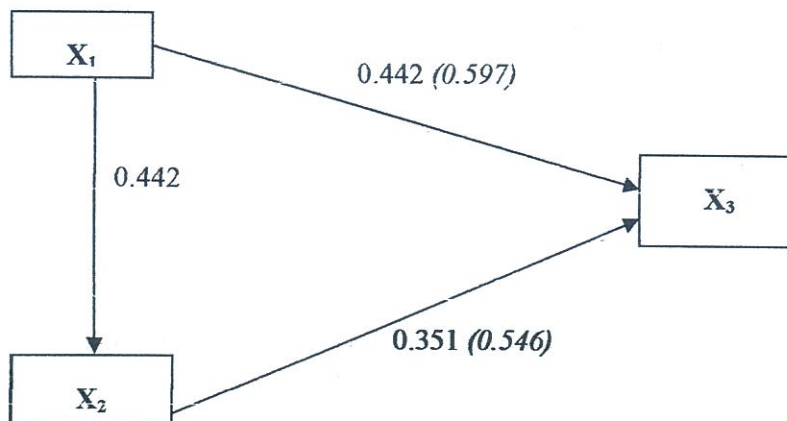
$$p_{21} = 0.442$$

$$p_{31} = \frac{\begin{vmatrix} 0.597 & 0.442 \\ 0.546 & 1 \end{vmatrix}}{\begin{vmatrix} 1 & 0.442 \\ 0.442 & 1 \end{vmatrix}} = 0.442$$

$$p_{32} = \frac{\begin{vmatrix} 1 & 0.597 \\ 0.442 & 0.546 \end{vmatrix}}{\begin{vmatrix} 1 & 0.442 \\ 0.442 & 1 \end{vmatrix}} = 0.351$$

c. Membuat Model Koefisien Jalur

Koefisien jalur hasil perhitungan di atas divisualkan sebagai berikut:



Keterangan: dalam kurung adalah koefisien korelasi sederhana.

Gambar 9. Koefisien Jalur Pengaruh Citra-diri (X_1) dan Loyalitas Kerja (X_2) terhadap Mutu Layanan Dosen (X_3)

Hasil perhitungan matriks ini persis sama dengan hasil regresi dengan SPSS, untuk $p_{21} = 0.442$ sama dengan koefisien regresi baku sederhana $\beta = 0.442$ (Lampiran 5.5.1) dan untuk $p_{31} = 0.442$ dan $p_{32} = 0.351$ sama dengan dengan koefisien regresi baku parsial $\beta = 0.442$ dan $\beta = 0.351$ (Lampiran 5.5.1). Variabel citra-diri (X_1) dan loyalitas kerja (X_2) dapat menjelaskan 45.6% varians mutu layanan dosen (X_3) sedangkan variable citra-diri (X_1) dapat menjelaskan 19.5% varians loyalitas kerja dosen (X_2).

d. Menguji Kecocokan Model

Untuk menguji kecocokan model, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$r_{12} = p_{21}$$

$$= 0.442 \text{ (Cocok)}$$

$$r_{13} = p_{31} + p_{32} r_{21}$$

$$= 0.442 + 0.351(0.442) = 0.597 \text{ (Cocok)}$$

$$r_{23} = p_{31} r_{12} + p_{32}$$

$$= 0.442(0.442) + 0.351 = 0.546 \text{ (Cocok)}$$

Dengan demikian, model koefisien jalur cocok dengan data sehingga dapat diambil kesimpulan yang meyakinkan tentang hipotesis penelitian.

2. Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan di atas dapat ditarik kesimpulan tentang hipotesis penelitian sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh langsung citra-diri terhadap mutu layanan dosen FKIP UHAMKA ”

Dari analisis jalur pengaruh citra-diri dosen (X_1) terhadap mutu layanan dosen (X_3) diperoleh koefisien jalur $p_{31} = 0.442$. Dari perhitungan manual, nilai koefisien jalur ini lebih besar dari 0.05 dan cocok dengan data. Hasil yang sama diperoleh melalui pengolahan data dengan SPSS, yaitu koefisien regresi baku $\beta = 0.442$ dengan $t = 5.10$, dan $p\text{-value} = 0.000$ (Lampiran 3.2.6).

Karena nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari 0.01 maka koefisien jalur signifikan, karena itu disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh langsung citra-diri terhadap mutu layanan dosen, terdukung.

b. Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan “Terdapat pengaruh langsung loyalitas kerja dosen terhadap mutu layanan dosen FKIP UHAMKA.”

Dari analisis jalur pengaruh loyalitas kerja dosen (X_2) terhadap mutu layanan dosen (X_3) dihasilkan koefisien jalur $p_{32} = 0.351$. Dari perhitungan manual, nilai koefisien jalur ini lebih besar dari 0.05 dan cocok dengan data. Hasil yang sama diperoleh melalui pengolahan data dengan SPSS, yaitu koefisien regresi baku $\beta = 0.351$ dengan $t = 4.05$ dan $p\text{-value} = 0.000$ (Lampiran 3.2.6).

Karena nilai p-value lebih kecil dari 0.01 maka koefisien jalur signifikan, karena itu disimpulkan hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh langsung loyalitas kerja terhadap mutu layanan dosen, terdukung.

c. Uji Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan “Terdapat pengaruh langsung citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen FKIP UHAMKA.”

Dari analisis jalur pengaruh citra-diri dosen (X_1) terhadap loyalitas kerja dosen (X_2) menghasilkan koefisien jalur $p_{21} = 0.442$. Dari perhitungan manual, nilai koefisien jalur ini lebih besar dari 0.05 dan cocok dengan data. Hasil yang sama diperoleh melalui pengolahan data dengan SPSS, yaitu koefisien regresi baku $\beta = 0.442$ dengan $t = 4.70$ dan p-value = 0.000 (Lampiran 3.2.5.1).

Karena nilai p-value lebih kecil dari 0.01 maka koefisien jalur signifikan, karena itu disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat pengaruh langsung citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen, terdukung.

D. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis mendukung pengaruh langsung citra-diri terhadap mutu layanan dosen, pengaruh langsung loyalitas kerja terhadap mutu layanan dosen, dan pengaruh citra-diri terhadap mutu layanan dosen. Temuan ini mengandung implikasi teoretik dan praktis sebagai berikut.

Pertama, signifikannya pengaruh langsung citra-diri terhadap mutu layanan dosen mengandung implikasi teoretik bahwa semakin baik citra-diri dosen semakin baik

mutu layanan mereka terhadap kebutuhan belajar mahasiswa. Sebaliknya semakin buruk kesejajaran diri dosen dengan citra lembaga semakin buruk mutu layanan mereka terhadap kebutuhan belajar mahasiswa.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Hohenstein dkk mengenai pentingnya kesejajaran diri pelanggan dengan citra suatu merek bagi keberhasilan merek tersebut menarik pelanggan.⁴⁷ Sebagai pelanggan internal, dosen dalam kajian kami ini memiliki kesejajaran-diri yang cukup tinggi dengan brand FKIP UHAMKA, yang mencakup kesejajaran dengan citra lembaga secara umum, citra produk pendidikan, citra kepemimpinan, citra lembaga di media massa, dan citra sejawat. Karena itu tidak heran jika tingginya skor citra-dosen berpengaruh positif terhadap tingginya skor mutu layanan dosen. Dosen dengan citra-diri lebih baik, cenderung lebih memprasaranai diri, lebih dapat diandalkan, lebih cepat tanggap, lebih menjamin kepastian, dan lebih empatik dalam mengajar dan membimbing mahasiswa.

Di antara kelima dimensi mutu layanan itu, dosen tampak lebih menonjol dalam kepastian dan empati, suatu temuan yang sejalan dengan temuan hasil penelitian O'Neill and Palmer⁴⁸ serta temuan Perisau and McDaniel⁴⁹ yang menyimpulkan bahwa kepastian dan empati lebih dibutuhkan oleh mahasiswa. Akan tetapi berbeda dengan kedua penelitian tersebut yang menemukan lebih tingginya kebutuhan mahasiswa

⁴⁷ N. M. Hohenstein, M. J. Sirgy, A. Herrmann, and M. Heitmann, 2007. "Self-Congruity: Antecedents and Consequences." In the *Proceedings of The Lalonde Conference* (La Londe les Maures; France; June 5-8, 2007), edited by Soren Askegaard, Dwight Merunka, and M. Joseph Sirgy, France: University Paul Cezanne Aix en Provence, hal. 118-130

⁴⁸ M. A. O'Neill, & A. Palmer, 2004. "Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education." *Quality Assurance in Education*, 12(1), hal. 39-52.

⁴⁹ S. E. Perisau, & J. R. McDaniel, 1996. "Assessing Service Quality in Schools of Business." *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(3), hal. 204-218.

terhadap keandalan, ternyata dalam kajian kami ini keandalan dosen dinilai paling rendah oleh responden, suatu temuan yang harus benar-benar dijadikan *warning* oleh pengambil kebijakan.

Secara praktis temuan ini mengandung arti bahwa upaya peningkatan mutu layanan dosen dalam memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa di lingkungan FKIP UHAMKA, dapat ditempuh dengan meningkatkan citra-diri dosen. Citra-diri di sini maksudnya adalah kesejajaran diri dosen dengan citra lembaga, citra produk pendidikan, citra kepemimpinan, citra lembaga di media massa, dan citra sejawat dosen. Perbaikan citra-diri dosen dapat ditempuh dengan pertama-tama meningkatkan *brand image* dan *brand personality* dari FKIP UHAMKA sehingga dosen merasa layak untuk mensejajarkan dinya dengan berbasi aspek citra lembaga tersebut. Sesuai dengan temuan penelitian, peningkatan citra-diri dosen akan diikuti oleh peningkatan mutu layanan mereka dalam memenuhi kebuthan belajar mahasiswa.

Kedua, signifikannya pengaruh langsung loyalitas kerja terhadap mutu layanan dosen mengandung arti teoretik bahwa semakin baik loyalitas kerja dosen semakin baik mutu layanan mereka, dan semakin buruk loyalitas dosen semakin buruk mutu layanan mereka. Dosen yang loyal dalam bekerja menunjukkan mengutamakan kepentingan lembaga di atas kepentingan sendiri, membela lembaga dari ancaman, dan melibatkan diri demi keberhasilan lembaga. Karena itu tidak heran dosen dengan loyalitas kerja yang tinggi cenderung lebih bermutu melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Mereka lebih memprasaranai diri, lebih dapat diandalkan, lebih cepat tanggap, lebih menjamin kepastian, dan lebih empatik dalam mengajar dan membimbing mahasiswa.

Temuan ini mengandung implikasi praktis bahwa peningkatan mutu layanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA dapat ditempuh dengan meningkatkan loyalitas kerja dosen itu sendiri. Hanya dosen yang loyal yang dapat diharapkan memberikan sumbangsih yang baik bagi kemajuan lembaga, yang tidak tergiur untuk pindah kerja meninggalkan bengkalai. Namun loyalitas merupakan fenomena yang dinamis, karena itu hendaknya pihak manajemen kampus lebih peka terhadap factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja dosen. Kegagalan manajemen dalam memberikan penghasilan, penghargaan, dan peningkatan karir yang memuaskan bagi dosen dapat saja menimbulkan kekecewaan yang pada gilirannya berpengaruh buruk terhadap loyalitas dosen.

Ketiga, signifikannya pengaruh langsung citra-diri terhadap loyalitas kerja dosen mengandung implikasi teoretik bahwa semakin baik citra-diri dosen semakin tinggi loyalitas kerja mereka, dan sebaliknya semakin buruk citra-diri dosen semakin rendah loyalitas kerja mereka. Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sirgy dkk bahwa kesejajaran diri pelanggan dengan citra sponsor berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap brand.⁵⁰ Hasil penelitian kami memperkuat pentingnya citra-diri dalam meningkatkan loyalitas pelanggan internal (dosen) dalam sektor organisasi pendidikan, suatu temuan yang sejauh pengetahuan kami belum dikaji sebelumnya. Implikasi teoretik lainnya adalah bahwa citra-diri dosen berpengaruh tak langsung terhadap mutu layanan dosen melalui pengaruh langsungnya terhadap loyalitas kerja.

⁵⁰ M. J. Sirgy, D. Lee, J. S. Johar, and J. Tidwell, 2008. "Effect of Self-Congruity with Sponsorship on Brand Loyalty." *Journal of Business Research* 61, hal. 1091-1097.

Temuan ini mengandung implikasi praktis bahwa loyalitas kerja dosen dapat ditingkatkan melalui citra-diri mereka. Temuan penelitian ini memberikan bukti ilmiah mengenai keteladanan para perintis dosen-dosen senior perintis yang merawat IKIP Muhammadiyah sebagai PTM. Loyalitas para perintis itu merupakan contoh yang hidup bagaimana kesejajaran citra-diri dengan IKIP Muhammadiyah Jakarta sebagai bagian dari amal usaha Muhammadiyah (PTM) membuat mereka lebih mengutamakan kepentingan lembaga di atas kepentingan sendiri, membela lembaga dari ancaman bubar dengan bersedia digaji rendah di kala sulit, dan melibatkan diri demi kemajuan lembaga. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa ternyata keteladanan para perintis itu masih diteruskan oleh sebagian besar anak didik mereka yang sekarang berperan membesarkan FKIP UHAMKA, entah sebagai pengambil kebijakan (pimpinan) dan terutama sekali sebagai dosen yang kesejajaran citra dirinya dengan lembaga membuat mereka lebih loyal dan selanjutnya lebih bermutu dalam melayani mahasiswa.

E. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, dari segi sampel, penelitian ini hanya menggunakan sampel dosen FKIP UHAMKA. Hasil ini hanya dapat digeneralisasi kepada populasi dosen FKIP UHAMKA dan tidak bisa digeneralisasi pada seluruh dosen UHAMKA. Untuk generalisasi pada seluruh dosen Uhamka, sampel dari dosen fakultas yang lain harus terwakili. Karena itu disarankan penelitian serupa dilakukan pada sampel yang mewakili sub populasi yang lain, yang mencakup dosen FE, FT, FISIP, FAI, FIKES, dan Psikologi.

Kedua, penelitian ini hanya menggunakan citra-diri dan loyalitas kerja sebagai variable eksogen (variable bebas) yang mempengaruhi mutu layanan dosen. Hasilnya amat meyakinkan, di mana kedua variable berpengaruh secara langsung terhadap variable terikat, dengan besar pengaruh mencapai 45.6%. Akan tetapi masih ada 54.4% lagi varians mutu layanan dosen yang dipengaruhi faktor lain. Karena itu disarankan agar pada kajian berikutnya ditambahkan variable-variabel lain, misalnya faktor gender, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan sebagainya. Selain itu, tentu menarik juga untuk diteliti pengaruh faktor keorganisasian, misalnya budaya organisasi atau kepemimpinan dekanat.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN-SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh citra-diri dan loyalitas kerja terhadap mutu layanan dosen FKIP UHAMKA. Dari analisis jalur terhadap data hasil survei dengan sampel 93 dosen, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, citra-diri berpengaruh langsung terhadap mutu layanan dosen, melalui koefisien jalur $p_{31} = 0.442$ yang signifikan secara statistik ($t = 3.21$, $p < 0.01$).

Kedua, loyalitas kerja berpengaruh langsung terhadap mutu layanan dosen melalui koefisien jalur $p_{32} = 0.351$ yang signifikan secara statistik ($t = 4.34$, $p < 0.01$).

Ketiga, citra-diri dosen berpengaruh langsung loyalitas kerja dosen melalui koefisien jalur $p_{21} = 0.442$ yang signifikan secara statistik ($t = 4.9$, $p < 0.01$).

B. Implikasi

Secara teoretis temuan ini mengandung arti bahwa mutu layanan dosen dipengaruhi secara langsung oleh citra-diri dosen dan secara tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap loyalitas kerja dosen. Sebanyak 45.6% varians mutu layanan dosen dapat dijelaskan oleh citra-diri dan loyalitas kerja dosen, dan sebanyak 19.5% varians loyalitas kerja dosen dapat dijelaskan oleh citra-diri mereka.

Implikasi praktis dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Pertama, mutu layanan dosen FKIP UHAMKA masih harus ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena ternyata taraf mutu layanan dosen secara rata-rata hanya 3.26 dengan skala 1 hingga 5, hanya 65.2% dari kemungkinan skor tertinggi. Dengan kata lain taraf mutu layanan dosen hanya termasuk kategori sedang, tidak tinggi tapi tidak pula rendah. Terkait dengan peningkatan mutu layanan dosen ini sejumlah kebijakan praktis dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Menetapkan standar mutu pelayanan minimal yang harus digunakan dosen sebagai rambu-rambu dalam memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa. Standar mutu pelayanan minimal itu tentu harus dirancang sesuai dengan teori-teori layanan bermutu dalam kajian organisasi, terutama organisasi perguruan tinggi, serta disesuaikan dengan kebutuhan nyata di FKIP UHAMKA. Penyesuaian teori dengan kebutuhan lapangan ini perlu agar standar yang ditetapkan tetap berpijak kepada landasan ilmu pengetahuan sekaligus dapat bermanfaat untuk memecahkan persoalan nyata.
2. Menimbulkan kesadaran di kalangan dosen untuk bekerja sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Partisipasi dosen secara sadar ini penting karena tidak adanya gunanya standar yang bagus namun tidak diindahkan. Peningkatan kesadaran terhadap standar pelayanan minimal dapat dilakukan melalui sosialisasi (pelatihan, penyegaran) atau dengan mendorong dosen melakukan *self-reflection* terhadap praktek mengajar mereka.

3. Melakukan penilaian berkala terhadap kinerja dosen dalam memenuhi standar pelayanan minimal. Penilaian bisa dilakukan pada setiap akhir semester (setiap enam bulan) atau setiap akhir tahun akademik (sekali setahun), tergantung kepada kesiapan fakultas. Skala penilaian mestilah dalam bentuk yang baku dan terukur validitas dan reliabilitasnya. Sedangkan yang memberi penilaian adalah penerima layanan itu sendiri, yaitu pihak mahasiswa. Hasilnya diolah dan disebarkan oleh pihak fakultas (melalui tanggungjawab Warek I) sebagai suatu bentuk penilaian diri untuk perbaikan kinerja dimasa datang.
4. Memberi imbalan dan sangsi sesuai dengan hasil penilaian standar pelayanan minimal. Bagi dosen kinerjanya dalam periode tertentu melampaui harapan, diberi imbalan entah berupa insentif, penghargaan, atau promosi. Sedangkan bagi dosen yang kinerjanya dalam periode tertentu selalu dibawah harapan, diberi pengarahan, teguran, atau jika perlu penghapusan haknya untuk memperoleh sks. *Reward and punishment* ini perlu agar dosen termotivasi menjalankan standar mutu pelayanan minimal.

Kedua, citra-diri dosen di FKIP UHAMKA masih harus ditingkatkan. Secara rata-rata skor citra-diri dosen adalah 3.01 atau 60.3% dari kemungkinan skor tertinggi sehingga hanya termasuk kategori sedang. Peningkatan citra-diri dosen perlu dilakukan karena akan berpengaruh langsung terhadap mutu layanan dosen dan juga terhadap loyalitas kerja mereka. Untuk meningkatkan citra-diri dosen sejumlah kebijakan dapat ditempuh.

1. Meningkatkan *brand image* FKIP UHAMKA sebagai LPTK penghasil guru-guru yang bermutu. Yang diperlukan untuk pencitraan ini bukanlah tebar pesona, melainkan kerja keras semua bagian untuk terlibat menghasilkan yang terbaik dalam seluruh proses pendidikan. Hasil yang terbaik dari seluruh proses pendidikan selalulah hanya berupa peningkatan keberhasilan mahasiswa dalam belajar, mengembangkan diri, dan berkarir di dunia kerja.
2. Menciptakan *brand personality* yang menggabungkan kemajuan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai keagamaan dalam seluruh unit yang terlibat dalam proses pendidikan FKIP UHAMKA, yang mencakup produk pendidikan itu sendiri, kepemimpinan, media massa, dan dosen. Citra yang melekat dalam keseluruhan bagian itu akan menjadi acuan bagi seorang dosen atau calon dosen untuk menilai kesejajaran dirinya dengan citra lembaga.
3. Melakukan riset pemasaran secara berkala, dengan menggunakan kosntruk *brand image*, *brand personality*, *self-congruity* serta keterkaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan, baik untuk pelanggan internal kampus (dosen dan mahasiswa) atau untuk pelanggan eksternal kampus (alumni dan dunia kerja). Berdasarkan hasil riset pemasaran ini dapat diketahui posisi pasar FKIP UHAMKA dibandingkan lainnya, serta dapat ditetapkan kebijakan yang tepat untuk strategi menguasai pangsa pasar mahasiswa baru di masa mendatang.

Ketiga, loyalitas kerja dosen FKIP UHAMKA juga masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata skor loyalitas kerja dosen hanya 3.33, yakni 66.5% dari kemungkinan skor tertinggi, dengan kata lain masih dalam kategori sedang. Mengingat pentingnya loyalitas kerja dosen, sejumlah usaha dapat dilakukan untuk meningkatkannya, antara lain:

1. Menjadikan kepentingan lembaga di atas kepentingan individual, membela lembaga dari ancaman, serta melibatkan diri dalam keberhasilan lembaga hendaknya benar-benar menjadi norma yang hidup pada seluruh unit kampus dan seluruh individu yang terlibat di dalamnya. Keteladanan dari unsur pimpinan dalam ketiga aspek loyalitas ini penting agar norma tersebut dihormati oleh dosen. Loyalitas dosen hanya dapat ditingkatkan jika unsur kepemimpinan menunjukkan loyalitas yang tinggi dalam bekerja.
2. Memperkuat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja dosen, merupakan salah satu cara yang harus dilakukan pengambil kebijakan. Di antara faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja, antara lain kepuasan kerja yang mencakup kepuasan terhadap penghasilan, penghargaan, dan pengembangan karir. Penghasilan yang tidak memadai, penghargaan yang mengecilkan hati, dan pengembangan karir yang macet merupakan sumber ketidakpuasan yang berdampak pada penurunan loyalitas di kalangan dosen.
3. Loyalitas kerja merupakan kondisi yang dinamis dan karena itu pihak pengambil kebijakan, terutama pimpinan, hendaknya secara sengaja memantau dan mempengaruhinya ke arah perubahan yang lebih positif.

Karena itu hendaknya kajian-kajian tentang loyalitas kerja dosen disertai penelusuran faktor yang mempengaruhinya (misalnya kepuasan kerja) dan yang faktor dipengaruhinya (misalnya mutu layanan) perlu lebih ditingkatkan.

C. Saran

Pertama, dari hasil penelitian ini disarankan bahwa mutu layanan dosen di lingkungan FKIP UHAMKA ditingkatkan dengan memperkuat citra-diri dan loyalitas kerja dosen. Yang pertama sekali harus ditingkatkan adalah kesejajaran diri dosen dengan brand FKIP UHAMKA, yang mencakup kesejajaran dengan citra lembaga secara umum, citra produk pendidikan, citra kepemimpinan, citra media massa, dan citra sejawat. Penguatan citra diri akan berimplikasi terhadap peningkatan loyalitas kerja dosen, yaitu kesediaan untuk lebih mengutamakan kepentingan lembaga di atas kepentingan sendiri, memberika lembaga dari ancaman, dan melibatkan diri demi keberhasilan lembaga. Melalui kedua variable ini, baik secara langsung atau tidak langsung, barulah dapat diharapkan terjadinya peningkatan mutu layanan dosen, yaitu lebih memprasaranaikan diri, lebih dapat diandalkan, lebih cepat tanggap, lebih menjamin kepastian, dan lebih empatik dalam mengajar dan membimbing mahasiswa.

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa variable citra-diri dan loyalitas kerja hanya dapat menjelaskan 45.6% variasi mutu layanan dosen FKIP UHAMKA. Akan tetapi masih ada 54.4% lagi variansi di dalam mutu layanan dosen yang tidak bisa dijelaskan oleh kedua variable. Karena itu disarankan penelitian lanjutan yang memperhitungkan pengaruh variable lain terhadap mutu layanan dosen. Di antara

variable yang harus dipertimbangkan antara lain variable-variabel karakteristik dosen seperti gender (perbedaan jenis kelamin), kepangkatan akademik, masa kerja, dan sebagainya. Selain itu factor keorganisasian juga perlu dipertimbangkan pengaruhnya terhadap mutu layanan dosen. Faktor keorganisasi tersebut misalnya budaya organisasi, kedisiplinan, imbalan, dan sebagainya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abu Hasan, H. M., Ilias, A., Abd Rahman, R., Abd Razak, M. Z. 2008. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study Private Higher Education Institutions." *International Business Research*, 1 (3), hal. 163-176.
- Achoury, M. A. and Bouslama, N, 2010. "The Effect of Congruence between Brand Personality and Self-Image on Consumer's Satisfaction and Loyalty: A Conceptual Framework." *IBIMA Business Review*, Vol. 2010(2010) , Article ID 627203. <http://www.ibimapublishing.com/journals/IBIMABR/ibimabr.html>.
- Bettencourt, L. A, Brown, S. W. 1997. "Contact Employees: Relationships among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Pro-Social Service Behaviors." *Journal of Retail*, 73(1). hal. 39-61.
- Bigne, E., Moliner, M. A., & Sanchez, J. 2003. "Perceived Quality and Satisfaction in Multi Service Organizations: The Case of Spanish Public Services." *The Journal of Services Marketing*, 17 (4), hal. 420-442.
- Cuthbert, P. F. 1996. "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the Answer? Part 2." *Managing Service Quality*, 6(3), hal. 31-35.
- Djaali & P. Muljono. 2004. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Fullagar, C., & Barling, J. 1989. "A Longitudinal Test of a Model of The Antecedents and Consequences of Union Loyalty." *Journal of Applied Psychology*, 74, hal. 213-227.
- Ganesh, J., Arnold, M.J., Reynolds, K.E. 2000. "Understanding the Customer Base of Service Providers: An Examination of the Difference between Switchers and Stayers." *Journal of Marketing*, 64, hal. 65-87.
- Graham, J. 1989. *Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation*. Unpublished working paper, Loyola University of Chicago.
- Ham, L., & Hayduk, S. 2003. "Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap Between Expectations and Perceptions of Service Quality." *International Journal of Value-Based Management*, 16 (3), hal. 223-242.
- Hohenstein, N. M., Sirgy, M. J., Herrmann, A., and Heitmann, M. 2007. "Self-Congruity: Antecedents and Consequences." In the *Proceedings of The Lalonde Conference* (La Londe les Maures; France; June 5-8), edited by Soren Askegaard, Dwight Merunka, and M. Joseph Sirgy, France: University Paul Cezanne Aix en Provence, pp.118-130. http://www.cerog.org/lalondeCB/CB/2007_lalonde_seminar/N14.pdf.

- Kotler, P. 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., & Ahearne, M. 1998. "Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra Role Salesperson Performance." *Journal of Marketing*, 62, hal. 87-98.
- Mowday, R. 1998. "Reflections on the Study and Relevance of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review*, 8(4), hal. 387-401.
- Niehoff, B., Moorman, R., Blakely, G., & Fuller, J. 2001. "The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment." *Group & Organization Management*, 26(1), hal. 93-113.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. 2004. "Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education." *Quality Assurance in Education*, 12(1), hal. 39-52.
- PPs Uhamka, 2008. *Pedoman Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PPs Uhamka
- Panduan Uhamka Tahun 2006/2007*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(Autumn), pp. hal. 41-50.
- Pedhazur, E. J. 1982. *Multiple Regression in Behavioral Research: Explanation and Prediction*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Perisau, S. E., & McDaniel, J. R. 1996. "Assessing Service Quality In Schools of Business." *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(3), hal. 204-218.
- Reichheld, F., & Teal, T. 1996. *The Loyalty Effect: The Hidden Force behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Boston, Mass: Harvard Business School Press.
- Schumamacker, R. E. & Lomax, R. G. 1995. *A Beginner Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Elbaum Assoicates.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sirgy, M.J., Grewal, D., Mangleburg, T.F., Park J.-O, Chon K-S, Claiborne C.B., Johar J.S., et Berkman, H. 1997, "Assessing the Predictive Validity of Two Methods of Measuring Self-Image Congruence." *Journal of the Academy of Marketing*

- Science*, Vol. 25, No. 3, hal. 229-241. <http://www.springerlink.com/content/26n535xk00118xx5/>
- Sirgy, M. J, Lee, D. Johar, J. S., and Tidwell, J. 2008. "Effect of Self-Congruity with Sponsorship on Brand Loyalty." *Journal of Business Research* 61, hal. 1091-1097.
- Sudjana. 1992. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Thacker, J. W., Fields, M. W., & Tetrick, L. E. 1989. "The Factor Structure of Union Commitment: An Application of Confirmatory Factor Analysis." *Journal of Applied Psychology*, 74, hal. 228-232.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R. M, 1994. "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation." *The Academy of Management Journal* Vol. 37, No. 4 (Aug.), hal. 765-802.

LAMPIRAN 1: INSTRUMEN PENELITIAN

1. ANGKET MUTU PELAYANAN DOSEN

Berilah penilaian seberapa sesuai dengan harapan perilaku rata-rata dosen tetap (persyarikatan/PNS) FKIP UHAMKA dalam melayani kebutuhan belajar mahasiswa. Tandai salah satu jawaban yang tersedia di samping setiap butir pertanyaan/pernyataan,

- (1) Tidak sesuai dengan harapan
- (2) Kurang sesuai dengan harapan
- (3) Cukup sesuai dengan harapan
- (4) Sesuai dengan harapan
- (5) Amat sesuai dengan harapan

Pernyataan	Tidak sesuai dengan harapan	Kurang sesuai dengan harapan	Cukup sesuai dengan harapan	Sesuai dengan harapan	Amat sesuai dengan harapan
1. Dosen menggunakan media pengajaran yang mutakhir	1	2	3	4	5
2. Dosen dilengkapi fasilitas kerja yang menarik dipandang	1	2	3	4	5
3. Dosen berpakaian dan berpenampilan pantas	1	2	3	4	5
4. Bahan perkuliahan dosen relevan	1	2	3	4	5
5. Jika menjajikan sesuatu pada waktu tertentu, dosen menepati	1	2	3	4	5
6. Jika mahasiswa menghadapi masalah, dosen bersikap simpatik	1	2	3	4	5
7. Pengetahuan dosen dapat diandalkan	1	2	3	4	5
8. Dosen mengajar tepat waktu	1	2	3	4	5
9. Penilaian dosen akurat	1	2	3	4	5
10. Dosen memberitahu pelaksanaan suatu	1	2	3	4	5

Pernyataan	Tidak sesuai dengan harapan	Kurang sesuai dengan harapan	Cukup sesuai dengan harapan	Sesuai dengan harapan	Amat sesuai dengan harapan
tugas secara pasti					
11. Mahasiswa menerima hasil koreksian dosen terhadap tugasnya	1	2	3	4	5
12. Dosen selalu bersedia membantu mahasiswa	1	2	3	4	5
13. Sesibuk apapun dosen menyempatkan diri membimbing mahasiswa	1	2	3	4	5
14. Mahasiswa bisa mempercayai dosen	1	2	3	4	5
15. Mahasiswa merasa nyaman berhubungan dengan dosen	1	2	3	4	5
16. Dosen bersikap sopan	1	2	3	4	5
17. Fakultas mendukung tugas dosen	1	2	3	4	5
18. Fakultas mendukung kepedulian dosen kepada mahasiswa	1	2	3	4	5
19. Dosen peduli kepada mahasiswa	1	2	3	4	5
20. Dosen memahami kebutuhan belajar mahasiswa	1	2	3	4	5
21. Sikap dosen membesarkan hati mahasiswa	1	2	3	4	5
22. Dosen menyediakan waktu khusus untuk konsultasi mahasiswa.	1	2	3	4	5

2. ANGKET CITRA-DIRI

Tunjukkanlah, seberapa tinggi kesejajaran-diri Anda dengan brand (cap, merek) FKIP UHAMKA sebagaimana terkandung dalam butir pernyataan berikut. Untuk setiap pernyataan, berilah respon dengan memilih salah satu jawaban

- (1) tidak setuju
- (2) kurang setuju
- (3) cukup setuju
- (4) setuju
- (5) amat setuju

Pernyataan	Tidak setuju	Kurang setuju	Cukup setuju	Setuju	Amat setuju
1. Saya bisa diidentifikasi sepenuhnya dengan citra FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
2. Citra FKIP UHAMKA amat mirip dengan saya	1	2	3	4	5
3. Citra FKIP UHAMKA mencerminkan citra-diri saya	1	2	3	4	5
4. Jika saya dicitrakan, itulah citra FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
5. Dalam banyak hal citra FKIP UHAMKA berkaitan dengan citra-diri saya	1	2	3	4	5
6. Saya bisa mengungkapkan arti hidup saya melalui citra FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
7. Saya bisa diidentifikasi sepenuhnya dengan citra hasil pendidikan FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
8. Citra hasil pendidikan FKIP UHAMKA amat mirip dengan saya	1	2	3	4	5
9. Citra hasil pendidikan FKIP UHAMKA mencerminkan citra-diri saya	1	2	3	4	5
10. Citra hasil pendidikan FKIP UHAMKA, dibuat seperti saya	1	2	3	4	5

Pernyataan	Tidak setuju	Kurang setuju	Cukup setuju	Setuju	Amat setuju
11. Dalam banyak hal citra hasil pendidikan FKIP UHAMKA berkaitan dengan citra saya	1	2	3	4	5
12. Saya bisa diidentifikasi sepenuhnya dengan citra kepemimpinan FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
13. Citra kepemimpinan FKIP UHAMKA amat mirip dengan saya	1	2	3	4	5
14. Citra kepemimpinan FKIP UHAMKA mencerminkan citra-diri saya	1	2	3	4	5
15. Citra kepemimpinan FKIP UHAMKA sama persis dengan cara saya memandang diri saya	1	2	3	4	5
16. Saya bisa membayangkan diri sesuai dengan citra kepemimpinan FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
17. Saya merasakan keterkaitan yang kuat dengan citra kepemimpinan FKIP UHAMKA.	1	2	3	4	5
18. Saya bisa diidentifikasi sepenuhnya dengan citra media masa FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
19. Citra media massa FKIP UHAMKA amat mirip dengan saya	1	2	3	4	5
20. Citra media massa UHAMKA mencerminkan citra-diri saya	1	2	3	4	5
21. Citra media massa UHAMKA di media masa sama persis dengan cara saya memandang diri saya	1	2	3	4	5
22. Saya bisa membayangkan diri sesuai dengan Citra media massa FKIP UHAMKA.	1	2	3	4	5

Pernyataan	Tidak setuju	Kurang setuju	Cukup setuju	Setuju	Amat setuju
23. Saya bisa diidentifikasi sepenuhnya dengan citra staf pengajar FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
24. Citra staf pengajar FKIP UHAMKA amat mirip dengan saya	1	2	3	4	5
25. Citra staf pengajar FKIP UHAMKA mencerminkan citra-diri saya	1	2	3	4	5
26. Citra staf pengajar FKIP UHAMKA sama persis dengan cara saya memandang diri saya	1	2	3	4	5
27. Saya bisa membayangkan diri sesuai dengan citra staf pengajar FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
28. Saya merasakan keterkaitan yang kuat dengan citra staf pengajar FKIP UHAMKA.	1	2	3	4	5

3. ANGKET LOYALITAS KERJA

Tunjukkanlah, seberapa banyak dosen tetap (Persyarikatan/PNS) memiliki kesediaan kepada FKIP UHAMKA sebagaimana terkandung dalam butir pernyataan berikut. Untuk setiap pernyataan, berilah respon dengan memilih salah satu jawaban:

- (1) sedikit sekali [kurang dari 20%]
- (2) sedikit [20%-40%]
- (3) cukup banyak [40%-60%]
- (4) banyak [60%-80%]
- (5) hampir semua (lebih dari 80%)

Pernyataan	Sedikit sekali	sedikit	Cukup banyak	banyak	Hampir semua
1. Dosen mempromosikan lulusan FKIP UHAMKA sebagai calon guru terbaik	1	2	3	4	5
2. Dosen mengupayakan agar mahasiswanya diterima bekerja pada satuan pendidikan	1	2	3	4	5

Pernyataan	Sedikit sekali	sedikit	Cukup banyak	banyak	Hampir semua
yang ada (SD, SLTP, SLTA)					
3. Dosen menawarkan program studi yang ada di FKIP UHAMKA kepada calon mahasiswa baru	1	2	3	4	5
4. Dosen menyarankan handai tolannya untuk kuliah di salah satu prodi FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
5. Dosen mempercayai FKIP UHAMKA sebagai lembaga pendidikan dan keguruan yang terbaik	1	2	3	4	5
6. Dosen terlibat menjaga citra FKIP UHAMKA sebagai lembaga pendidikan dan keguruan terbaik	1	2	3	4	5
7. Dosen tidak membela lembaga ketika ada sesama sejawat yang mengecam FKIP UHAMKA (R)	1	2	3	4	5
8. Dosen tidak terusik jika ada pihak luar mengecam FKIP UHAMKA (R)	1	2	3	4	5
9. Dosen hanya menekankan aspek-aspek positif FKIP UHAMKA kepada pihak luar	1	2	3	4	5
10. Dosen mengumbar kejelekan yang mungkin ada di FKIP UHAMKA (R)	1	2	3	4	5
11. Dosen lebih mengutamakan kepetingan FKIP UHAMA daripada kepentingan pribadinya	1	2	3	4	5
12. Dosen lupa diri ketika bertugas sebagai pejabat dalam struktur/proyek di FKIP UHAMKA (R)	1	2	3	4	5
13. Dosen menjalankan tugas pokok di FKIP UHAMKA dengan sebaik mungkin	1	2	3	4	5
14. Dosen mencari-cari peluang untuk pindah dari FKIP UHAMKA (R)	1	2	3	4	5

Pernyataan	Sedikit sekali	sedikit	Cukup banyak	banyak	Hampir semua
15. Dosen FKIP UHAMKA aktif meningkatkan kemampuan dengan terus belajar secara mandiri	1	2	3	4	5
16. Dosen mengerahkan segenap daya dan usaha bisa melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi	1	2	3	4	5
17. Dosen bekerja sesuai dengan rambu-rambu standar mutu yang telah ditetapkan FKIP UHAMKA	1	2	3	4	5
18. Dosen berusaha mengerahkan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2: HASIL UJICoba

2.1 DATA UJICoba INSTRUMEN

2.1.1 Instrumen Mutu Layanan Dosen

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Rata- rata
1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.5
2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3.5
3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3.8
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.7
5	2	3	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3.6
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3.3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4.4
8	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.7
9	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2.3
10	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3.3
11	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3.1
12	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.7
14	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
15	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3.6
16	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.9
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.7
21	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3.6
22	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3.9
23	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3.5
24	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.2
25	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3
26	3	3	4		3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3.4
27	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.8
28	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.8
29	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3.4
30	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4.1
31	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2.7
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.5

2.1.2 Instrumen Citra-Diri

Butir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Resp.																												
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
9	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
15	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	5	3	1	1	5	3	4	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	5	3	1	5	5	1	1	1	1	5	5
20	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	4		3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
23	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4
24	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
29	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3
32	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3

2.1.3 Instrumen Loyalitas Kerja

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
3	4	5	4	5	4	5	3	2	5	2	5	2	5	3	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4
5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	5	5	3	5	4	3	3	3
11	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	3	2	4	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	4	3	3
13	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	2	2	3
14	4	3	3	4	5	5	2	2	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5
15	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	3	5	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	1	2	4	2	5	2	5	2	5	4	4	4
18	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
19	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5
20	5	5	5	5	4	5	1	1	5	1	5	2	4	1	5	4	4	4
21	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4
22	3	4	2	3	3	3	4	4	2	5	3	5	3	4	3	3	3	3
23	3	4	4	4	2	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5
24	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4
25	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3
26	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3
27	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
28	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3
29	4	3	4	4	5	4	2	2	4	1	3	3	5	1	4	5	5	5
30	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3
31	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3
32	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3

2.2 HASIL ANALISIS DATA UJICOB A INSTRUMEN

2.2.1 INSTRUMEN MUTU PERKULIAHAN DOSEN

Reliability

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS UJI VALIDITAS.sav

Scale

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	96.9
	Excluded ^a	1	3.1
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
m01	3.13	.763	31
m02	3.19	.543	31
m03	4.00	.683	31
m04	3.52	.724	31
m05	3.10	1.044	31
m06	3.19	.873	31
m07	3.65	.915	31
m08	3.39	.882	31
m09	3.45	.624	31
m10	3.81	.543	31
m11	2.97	.983	31
m12	3.65	.798	31
m13	3.52	.851	31
m14	3.61	.715	31
m15	3.65	.661	31
m16	3.97	.875	31
m17	3.74	.729	31
m18	3.61	.667	31
m19	3.58	.807	31
m20	3.32	.909	31

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
m21	3.74	.729	31
m22	3.71	.693	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
m01	74.35	110.770	.612	.927
m02	74.29	116.213	.400	.930
m03	73.48	119.725	.067	.935
m04	73.97	114.832	.376	.931
m05	74.39	106.445	.634	.927
m06	74.29	110.213	.558	.928
m07	73.84	106.606	.728	.925
m08	74.10	106.957	.737	.925
m09	74.03	112.166	.654	.927
m10	73.68	116.559	.370	.931
m11	74.52	107.658	.616	.928
m12	73.84	110.073	.626	.927
m13	73.97	106.766	.779	.924
m14	73.87	110.583	.671	.926
m15	73.84	110.406	.745	.926
m16	73.52	105.925	.805	.924
m17	73.74	115.998	.297	.932
m18	73.87	115.783	.346	.931
m19	73.90	106.624	.835	.923
m20	74.16	104.140	.875	.922
m21	73.74	111.531	.593	.928
m22	73.77	111.381	.638	.927

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77.48	121.191	11.009	22

Kesimpulan:

1. Koefisien alpha = 0.931, menunjukkan konsistensi internal tinggi.
2. Semua butir valid karena korelasi skor butir dengan skor total melampaui 0.20, kecuali butir 3 ($r = 0.067$). Membuang butir ini akan meningkatkan koefisien alpha menjadi 0.935, akan tetapi bersiko mengurangi validitas konten. Walau r-nya kecil, tapi tandanya positif maka sebaiknya butir ini dipertahankan dengan revisi seperlunya.

2.2.2 INSTRUMEN CITRA-DIRI

Reliability

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS UJI VALIDITAS.sav

Scale

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	96.9
	Excluded ^a	1	3.1
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c01	3.32	.832	31
c02	3.29	.693	31
c03	3.32	.791	31
c04	3.16	.860	31
c05	3.32	.832	31
c06	3.65	1.018	31
c07	3.39	.667	31
c08	3.29	.783	31
c09	3.42	.958	31
c10	3.16	1.003	31
c11	3.42	.672	31
c12	3.32	.748	31
c13	3.13	.718	31
c14	3.10	.746	31
c15	3.03	.752	31
c16	3.10	.831	31
c17	3.13	.763	31
c18	3.23	.920	31
c19	3.00	.775	31
c20	3.03	.795	31
c21	3.00	.730	31
c22	3.23	.762	31
c23	3.32	.748	31
c24	3.23	.884	31

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c25	3.29	.783	31
c26	3.13	.885	31
c27	3.29	.783	31
c28	3.45	.768	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c01	87.42	194.918	.476	.945
c02	87.45	194.389	.611	.943
c03	87.42	193.252	.581	.943
c04	87.58	189.718	.684	.942
c05	87.42	193.318	.547	.944
c06	87.10	190.824	.526	.944
c07	87.35	194.437	.633	.943
c08	87.45	191.456	.674	.943
c09	87.32	189.159	.629	.943
c10	87.58	190.585	.544	.944
c11	87.32	195.026	.596	.943
c12	87.42	192.918	.635	.943
c13	87.61	190.845	.771	.942
c14	87.65	190.170	.774	.942
c15	87.71	189.146	.820	.941
c16	87.65	189.103	.738	.942
c17	87.61	192.245	.654	.943
c18	87.52	186.858	.753	.941
c19	87.74	187.865	.857	.941
c20	87.71	189.680	.747	.942
c21	87.74	194.598	.566	.944
c22	87.52	194.658	.537	.944
c23	87.42	197.718	.399	.945
c24	87.52	191.925	.570	.944
c25	87.45	194.189	.544	.944
c26	87.61	193.112	.519	.944
c27	87.45	196.723	.425	.945
c28	87.29	202.746	.152	.948

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.74	206.665	14.376	28

Kesimpulan:

1. Koefisien alpha = 0.945, menunjukkan konsistensi internal tinggi.

2. Semua butir valid karena korelasi skor butir dengan skor total melampaui 0.20, kecuali butir 28 ($r = 0.152$). Membuang butir ini akan meningkatkan koefisien alpha menjadi 0.948, akan tetapi bersiko mengurangi validitas konten. Karena itu butir ini sebaiknya dipertahankan dengan revisi seperlunya.

2.2.3 INSTRUMEN LOYALITAS KERJA

Reliability

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS UJI VALIDITAS.sav

Scale: Loyalitas Kerja Dosen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
I01	3.81	.693	32
I02	3.75	.880	32
I03	3.69	.780	32
I04	3.72	.772	32
I05	4.16	.847	32
I06	4.19	.780	32
I07	3.47	1.244	32
I08	3.31	1.281	32
I09	3.78	1.039	32
I10	3.88	1.264	32
I11	3.41	.979	32
I12	3.34	1.004	32
I13	3.69	.859	32
I14	3.63	1.129	32
I15	3.88	.907	32
I16	3.81	.931	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
I17	3.81	.780	32
I18	3.88	.793	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I01	63.38	65.274	.416	.801
I02	63.44	64.706	.349	.803
I03	63.50	65.419	.348	.804
I04	63.47	65.612	.336	.804
I05	63.03	69.128	.141	.819
I06	63.00	60.774	.742	.784
I07	63.72	62.402	.329	.807
I08	63.88	61.597	.357	.805
I09	63.41	63.797	.334	.805
I10	63.31	64.480	.214	.816
I11	63.78	66.370	.193	.813
I12	63.84	65.039	.270	.809
I13	63.50	60.710	.670	.786
I14	63.56	65.286	.211	.814
I15	63.31	59.125	.750	.780
I16	63.38	59.726	.683	.783
I17	63.38	62.629	.581	.792
I18	63.31	61.125	.698	.786

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
67.19	70.415	8.391	18

Kesimpulan:

1. Koefisien alpha = 0.810, menunjukkan konsistensi internal tinggi.
2. Semua butir valid karena korelasi skor butir dengan skor total melampaui 0.20, kecuali butir 5 ($r = 0.141$). Membuang butir ini akan meningkatkan koefisien alpha menjadi 0.819, akan tetapi bersiko mengurangi validitas konten. Karena itu butir ini sebaiknya dipertahankan dengan revisi seperlunya.

LAMPIRAN 3: HASIL PENELITIAN

3.1. DATA DASAR PENELITIAN

3.1.1 Data Mutu Layanan Dosen

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Rata- rata
1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.5
2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3.5
3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3.8
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.7
5	2	3	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3.6
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3.3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4.4
8	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.7
9	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2.3
10	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3.3
11	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3.1
12	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.7
14	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
15	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3.6
16	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.9
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.7
21	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3.6
22	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3.9
23	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3.5
24	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.2
25	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3
26	3	3	4		3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3.4
27	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.8
28	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.8
29	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3.4
30	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4.1
31	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2.7
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.5
33	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.4
34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3.7

35	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	5	3	2	3	2	4	3	2	3	5	3	3.1
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9
38	3	3	5	2	4	1	5	3	3	4	1	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3.6
39	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4.5
40	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4
41	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3.6
42	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3.8
43	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.5
44	3	2	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2.8
45	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
46	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.8
47	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
48	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4.2
49	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
50	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
51	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
52	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2.5
53	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.5
54	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.5
55	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3.5
56	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.6
57	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
58	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.9
59	2	3	4	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2.7
60	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2.3
61	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.6
62	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2.5
63	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2.4
64	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2.3
65	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2.5
66	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.5
67	3	2	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2.8
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.7
69	3	2	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2.8
70	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4.2
71	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
75	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.6
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.6
78	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3.7
81	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.5
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.6
83	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.6
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.7
85	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2		3	3	3	3	4	4	4	3	3	2.9
86	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2.9
87	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2.9
88	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
89	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2.3
92	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2.4
93	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.5
93	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.5

3.1.2 Data Citra-diri

Buti Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Rata- rata	
1	3	2	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2.3	
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2.4	
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3.8	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.4	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3.5	
6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3.5	
7	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3.8	
8	4	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.4	
9	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2.1	
10	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3.5	
11	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3.4	
12	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3.4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2.8	
14	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3.3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.4	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3.3	
19	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2.3	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9	
21	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3.3	
22	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3.7
23	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3	
24	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.1	
25	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3.3	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.1	
27	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3.1	
28	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.4	
30	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3.8	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3.2	
32	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2.7	
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3.6	
34	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.7	
35	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.2	
38	5	3	1	1	5	3	4	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	5	1	1	1	5	5	3
39	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4.5	
40	4		3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3.3	
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3.3	
42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	4	1.8	
43	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.1	
45	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3.3	
46	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3.3	
47	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3.3	
48	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	3.7	
49	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.4	
50	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3.3	
51	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3.3	
52	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2.4
53	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.1	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.6	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2.8	

3.1.3 Data Loyalitas Kerja

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Rata-rata
1	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	3	2	2.9
2	3	2	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4.2
3	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3.8
4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3.9
5	3	4	4	5	1	5	3	2	4	3	2	3	5	2	4	4	5	4	3.5
6	5	5	5	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	5	5	5	3.8
7	3	4	5	5	4	3	2	3	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4.0
8	3	3	2	2	3	3	4	5	1	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3.0
9	2	4	2	2	2	3	4	3	2	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.7
10	4	3	3	4	3	4	1	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.1
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2.9
12	4	3	4	4	5	4	2	2	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
13	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
14	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
15	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4.0
16	5	5	4	4	4	5	1	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	3.9
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3.1
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
20	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3.8
21	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3.7
22	4	5	4	5	4	5	3	2	5	2	5	2	5	3	4	5	4	5	4.0
23	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3.9
24	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.2
25	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.7
26	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.7
27	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4	4.0
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4.6
29	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3.7
30	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4.4
31	5	5	3	2	4	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3.7
32	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3.3
33	4	3	3	4	5	5	2	2	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4.0
34	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4.1
35	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	3	5	5	4	4	3.7
36	5	5	5	5	5	5	1	2	4	2	5	2	5	2	5	4	4	4	3.9

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Rata-rata
37	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4.3
38	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4.0
39	5	5	5	5	4	5	1	1	5	1	5	2	4	1	5	4	4	4	3.7
40	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4.2
41	3	4	2	3	3	3	4	4	2	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3.3
42	3	4	4	4	2	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4.1
43	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3.9
44	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2.5
45	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3.2
46	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3.3
47	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
48	4	3	4	4	5	4	2	2	4	1	3	3	5	1	4	5	5	5	3.6
49	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
50	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2.9
51	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
52	2	4	2	2	3	2	3	4	3	2	1	4	3	4	3	3	2	2	2.7
53	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.8
54	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.8
55	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2.9
56	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2.9
57	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
58	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
59	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3.4
60	2	4	2	2	2	3	4	3	3	5	2	4	2	4	3	2	3	2	2.9
61	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	2	4	2	3	2	3	2	2	2.8
62	2	4	2	3	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	2	3	2	2	2.8
63	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	2	2	2.9
64	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	4	3	2	3	2	2.9
65	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2.9
66	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	1	4	2	3	3	3	2	2	2.6
67	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2.4
68	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
69	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2.4
70	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2.4
71	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.2
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3.2
74	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3.2
75	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.2

Butir Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Rata-rata
76	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
77	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.1
78	2	3	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3.1
79	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3.0
80	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
81	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2.8
82	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
83	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
84	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
85	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.9
86	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.3
87	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.3
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3.3
89	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.2
90	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3.2
91	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.8
92	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.8
93	2	4	2	2	2	3	4	3	4	5	1	4	2	3	3	3	2	2	2.8

3.2 HASIL ANALISIS DATA

3.2.1 DESKRIPSI DATA

3.2.1.1 Mutu Perkuliahan Dosen

Frequencies

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Statistics						
	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Prasarana	93	0	3.2643	3.2500	3.00	.55585
Keandalan	93	0	3.0817	3.0000	2.40	.73617
Daya tanggap	93	0	3.1631	3.0000	2.75	.64171
Kepastian	93	0	3.4570	3.5000	3.00	.57887
Empati	93	0	3.3634	3.4000	3.00	.53075
MUTU	93	0	3.2626	3.2700	2.91	.54788

Statistics		
	Minimum	Maximum
Prasarana	2.25	4.25
Keandalan	1.80	4.60
Daya tanggap	2.00	5.00
Kepastian	2.00	5.00
Empati	2.00	4.80
MUTU	2.27	4.45

3.2.1.2 Citra-diri

Frequencies

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Statistics

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Kesejajaran diri dengan citra lembaga	93	0	3.1634	3.1700	3.17	.56013
Kesejajaran diri dengan citra produk pendidikan	93	0	3.0817	3.2000	3.40	.61590
Kesejajaran diri dengan citra pimpinan	93	0	2.9841	3.0000	3.00	.58625
Kesejajaran diri dengan citra media massa	93	0	2.8688	3.0000	3.00	.58792
Kesejajaran diri dengan citra-sejawat	93	0	2.9586	3.0000	3.00	.61286
CITRA	93	0	3.0135	3.0400	2.96	.51658

Statistics

	Minimum	Maximum
Kesejajaran diri dengan citra lembaga	1.33	4.83
Kesejajaran diri dengan citra produk pendidikan	1.40	4.80
Kesejajaran diri dengan citra pimpinan	1.83	4.67
Kesejajaran diri dengan citra media massa	1.40	4.40
Kesejajaran diri dengan citra-sejawat	1.83	4.50
CITRA	1.75	4.46

3.2.1.3 Loyalitas kerja

Frequencies

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Statistics

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Memajukan kepentingan lembaga	93	0	3.3177	3.0000	2.50	.72478
Membela lembaga	93	0	3.3442	3.3300	3.00 ^a	.49666
Melibatkan diri untuk keberhasilan lembaga	93	0	3.3214	3.1700	3.17	.68613
LOYALITAS	93	0	3.3271	3.2800	2.94	.51108

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Statistics

	Minimum	Maximum
Memajukan kepentingan lembaga	2.33	5.00
Membela lembaga	2.50	4.83
Melibatkan diri untuk keberhasilan lembaga	2.17	5.00
LOYALITAS	2.39	4.67

3.2.1.4 Jumlah Kaudrat Total

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\HASIL BUS\DATA BUS.sav

Descriptive Statistics

	N	Sum
X3KUAD	93	1017.55
X2KUAD	93	1053.50
Valid N (listwise)	93	

3.2.2 MATRIKS KORELASI

Correlations

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MUTU	3.2626	.54788	93
CITRA	3.0135	.51658	93
LOYALITAS	3.3271	.51108	93

Correlations

		MUTU	CITRA	LOYALITAS
MUTU	Pearson Correlation	1	.597**	.546**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
CITRA	Pearson Correlation	.597**	1	.442**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
LOYALITAS	Pearson Correlation	.546**	.442**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.2.3 REGRESI X3 ATAS X1

3.2.3.1 Mencari Persamaan Regresi X3 atas X1

Regression

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.350	.44181

a. Predictors: (Constant), CITRA

b. Dependent Variable: MUTU

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.853	1	9.853	50.477	.000 ^a
	Residual	17.763	91	.195		
	Total	27.615	92			

a. Predictors: (Constant), CITRA

b. Dependent Variable: MUTU

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.354	.273		4.965	.000
	CITRA	.633	.089	.597	7.105	.000

a. Dependent Variable: MUTU

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4621	4.1789	3.2626	.32725	93
Residual	-.63803	1.30787	.00000	.43940	93
Std. Predicted Value	-2.446	2.800	.000	1.000	93
Std. Residual	-1.444	2.960	.000	.995	93

a. Dependent Variable: MUTU

3.2.3.2 Menguji Linearitas X3 atas X1

Means

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\HASIL BUS\DATA BUS.sav

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
MUTU * CITRA	Between Groups	(Combined)	22.351	51	.438
		Linearity	9.853	1	9.853
		Deviation from Linearity	12.498	50	.245
	Within Groups		5.265	41	.128
	Total		27.615	92	

ANOVA Table

			F	Sig.
MUTU * CITRA	Between Groups	(Combined)	5.054	.000
		Linearity	93.575	.000
		Deviation from Linearity	1.947	.075

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
MUTU * CITRA	.597	.357	.900	.809

3.2.3.3 Menguji Homogenitas X3 atas X1

Oneway

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Test of Homogeneity of Variances

MUTU

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.742	20	50	.120

ANOVA

MUTU

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22.351	42	.532	5.054	.000
Within Groups	5.265	50	.105		
Total	27.615	92			

3.2.3.4 Menguji Normalitas Galat Baku Taksiran X3 atas X1

NPar Tests

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Predicted Value
Normal Parameters ^{a,b}	N	93
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.080
	Negative	-.117
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.132
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.154

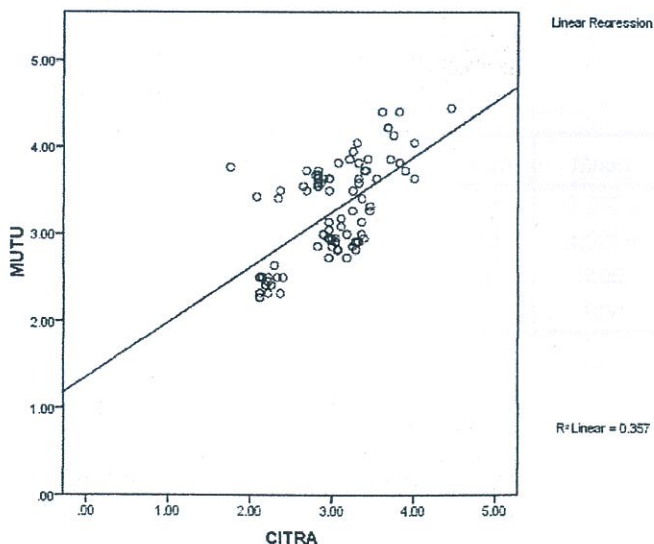
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3.2.3. 5 Membuat Diagram Pencar X3 atas X1

Interactive Graph

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav



3.2.4 REGRESI X3 ATAS X2

3.2.4.1 Mencari Persamaan Regresi X3 atas X1

Regression

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.291	.46141

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS

b. Dependent Variable: MUTU

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.242	1	8.242	38.712	.000 ^a
Residual	19.374	91	.213		
Total	27.615	92			

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS

b. Dependent Variable: MUTU

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.314	.317		4.148	.000
	LOYALITAS	.586	.094	.546	6.222	.000

a. Dependent Variable: MUTU

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7138	4.0490	3.2626	.29930	93
Residual	-.77902	1.51621	.00000	.45889	93
Std. Predicted Value	-1.834	2.628	.000	1.000	93
Std. Residual	-1.688	3.286	.000	.995	93

a. Dependent Variable: MUTU

3.2.4.2 Menguji Linearitas X3 atas X2

Means

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\HASIL BUS\DATA BUS.sav

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
MUTU * LOYALITAS	Between Groups	(Combined)	18.835	38
		Linearity	8.242	1
		Deviation from Linearity	10.594	37
	Within Groups		8.780	54
	Total		27.615	92

ANOVA Table

			Mean Square	F	Sig.
MUTU * LOYALITAS	Between Groups	(Combined)	.496	3.835	.000
		Linearity	8.242	55.382	.000
		Deviation from Linearity	.286	1.761	.069
	Within Groups		.163		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
MUTU * LOYALITAS	.546	.298	.826	.682

3.2.4.3 Menguji Homogenitas X3 atas X2

Oneway

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Test of Homogeneity of Variances

MUTU

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.368	18	59	.182

ANOVA

MUTU

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18.835	33	.571	3.835	.000
Within Groups	8.780	59	.149		
Total	27.615	92			

3.2.4.4 Menguji Normalitas Galat Baku Taksiran X3 atas X2

NPar Tests

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Predicted Value
Normal Parameters ^{a, b}	N	93
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.120
	Negative	-.079
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.154
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.139

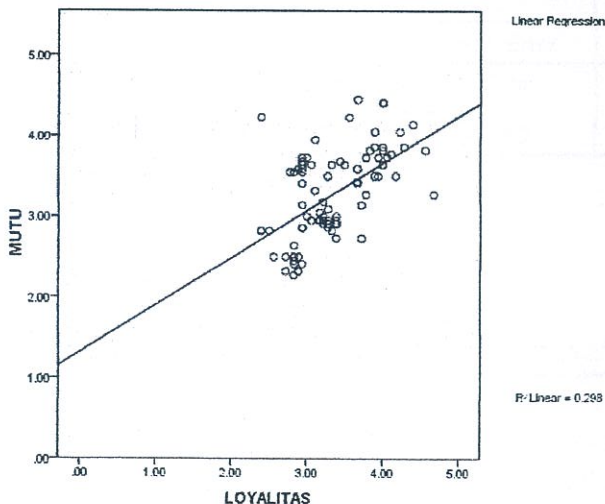
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3.2.4.5 Membuat Diagram Pencar X3 atas X2

Interactive Graph

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav



3.2.5 REGRESI X2 ATAS X1

3.2.5.1 Mencari persamaan Regresi X2 atas X1

Regression

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.442 ^a	.195	.186	.46099

a. Predictors: (Constant), CITRA

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.692	1	4.692	22.080	.000 ^a
	Residual	19.338	91	.213		
	Total	24.031	92			

a. Predictors: (Constant), CITRA

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.010	.284		7.066	.000
	CITRA	.437	.093	.442	4.699	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7747	3.9594	3.3271	.22584	93
Residual	-1.22845	1.33530	.00000	.45848	93
Std. Predicted Value	-2.446	2.800	.000	1.000	93
Std. Residual	-2.665	2.897	.000	.995	93

a. Dependent Variable: LOYALITAS

3.2.5.4 Menguji Normalitas Galat Baku Taksiran X2 atas X1

NPar Tests

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Predicted Value
Normal Parameters ^{a,b}	N	93
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.080
	Negative	-.117
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.132
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.154

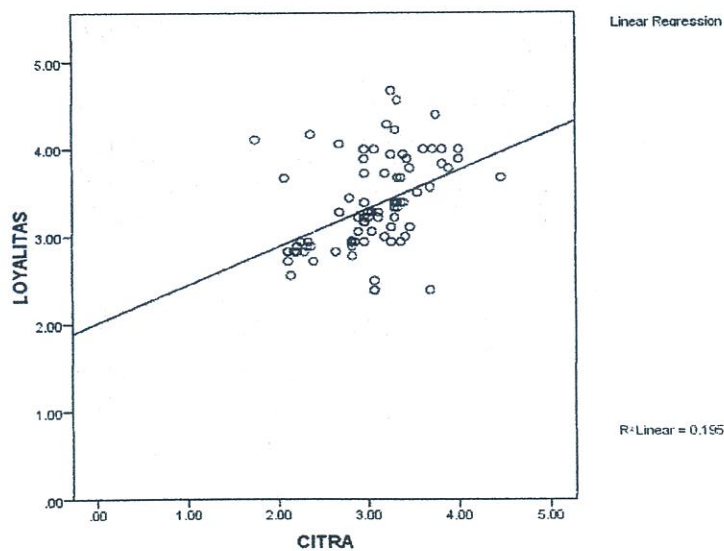
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3.2.5.5 Membuat Diagram Pencar X2 atas X1

Interactive Graph

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav



3.2.6 REGRESI X3 ATAS X1 DAN X2

Regression

[DataSet1] E:\DATAKU\BARU\TESIS PAK BUSYRA\DATA BUS.sav

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.456	.444	.40861

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS, CITRA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.589	2	6.294	37.698	.000 ^a
	Residual	15.027	90	.167		
	Total	27.615	92			

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS, CITRA

b. Dependent Variable: MUTU

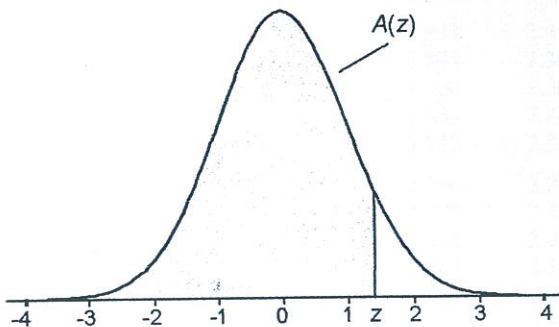
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.598	.314		1.905	.060
	CITRA	.469	.092	.442	5.102	.000
	LOYALITAS	.376	.093	.351	4.048	.000

a. Dependent Variable: MUTU

LAMPIRAN 4: TABEL STATISTIK

4.1 Cumulative Standardized Normal Distribution



$A(z)$ is the integral of the standardized normal distribution from $-\infty$ to z (in other words, the area under the curve to the left of z). It gives the probability of a normal random variable not being more than z standard deviations above its mean. Values of z of particular importance:

z	$A(z)$	
1.645	0.9500	Lower limit of right 5% tail
1.960	0.9750	Lower limit of right 2.5% tail
2.326	0.9900	Lower limit of right 1% tail
2.576	0.9950	Lower limit of right 0.5% tail
3.090	0.9990	Lower limit of right 0.1% tail
3.291	0.9995	Lower limit of right 0.05% tail

z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8078	0.8106	0.8133
0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9279	0.9292	0.9306	0.9319
1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767
2.0	0.9772	0.9778	0.9783	0.9788	0.9793	0.9798	0.9803	0.9808	0.9812	0.9817
2.1	0.9821	0.9826	0.9830	0.9834	0.9838	0.9842	0.9846	0.9850	0.9854	0.9857
2.2	0.9861	0.9864	0.9868	0.9871	0.9875	0.9878	0.9881	0.9884	0.9887	0.9890
2.3	0.9893	0.9896	0.9898	0.9901	0.9904	0.9906	0.9909	0.9911	0.9913	0.9916
2.4	0.9918	0.9920	0.9922	0.9925	0.9927	0.9929	0.9931	0.9932	0.9934	0.9936
2.5	0.9938	0.9940	0.9941	0.9943	0.9945	0.9946	0.9948	0.9949	0.9951	0.9952
2.6	0.9953	0.9955	0.9956	0.9957	0.9959	0.9960	0.9961	0.9962	0.9963	0.9964
2.7	0.9965	0.9966	0.9967	0.9968	0.9969	0.9970	0.9971	0.9972	0.9973	0.9974
2.8	0.9974	0.9975	0.9976	0.9977	0.9977	0.9978	0.9979	0.9979	0.9980	0.9981
2.9	0.9981	0.9982	0.9982	0.9983	0.9984	0.9984	0.9985	0.9985	0.9986	0.9986
3.0	0.9987	0.9987	0.9987	0.9988	0.9988	0.9989	0.9989	0.9989	0.9990	0.9990
3.1	0.9990	0.9991	0.9991	0.9991	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992	0.9993	0.9993
3.2	0.9993	0.9993	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9995	0.9995	0.9995
3.3	0.9995	0.9995	0.9995	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9997
3.4	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9998
3.5	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998
3.6	0.9998	0.9998	0.9999							

4.2 *t* Distribution: Critical Values of *t*

Degrees of freedom	Two-tailed test: One-tailed test:	Significance level					
		10%	5%	2%	1%	0.2%	0.1%
		5%	2.5%	1%	0.5%	0.1%	0.05%
1		6.314	12.706	31.821	63.657	318.309	636.619
2		2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3		2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4		2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5		2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6		1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7		1.894	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8		1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9		1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10		1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11		1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12		1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13		1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14		1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15		1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16		1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17		1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18		1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19		1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20		1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21		1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22		1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23		1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24		1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25		1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26		1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27		1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28		1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29		1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30		1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
32		1.694	2.037	2.449	2.738	3.365	3.622
34		1.691	2.032	2.441	2.728	3.348	3.601
36		1.688	2.028	2.434	2.719	3.333	3.582
38		1.686	2.024	2.429	2.712	3.319	3.566
40		1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
42		1.682	2.018	2.418	2.698	3.296	3.538
44		1.680	2.015	2.414	2.692	3.286	3.526
46		1.679	2.013	2.410	2.687	3.277	3.515
48		1.677	2.011	2.407	2.682	3.269	3.505
50		1.676	2.009	2.403	2.678	3.261	3.496
60		1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
70		1.667	1.994	2.381	2.648	3.211	3.435
80		1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
90		1.662	1.987	2.368	2.632	3.183	3.402
100		1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
120		1.658	1.980	2.358	2.617	3.160	3.373
150		1.655	1.976	2.351	2.609	3.145	3.357
200		1.653	1.972	2.345	2.601	3.131	3.340
300		1.650	1.968	2.339	2.592	3.118	3.323
400		1.649	1.966	2.336	2.588	3.111	3.315
500		1.648	1.965	2.334	2.586	3.107	3.310
600		1.647	1.964	2.333	2.584	3.104	3.307
∞		1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291

4.3 F Distribution: Critical Values of F (5% significance level)

v_1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	14	16	18	20
v_2															
1	161.45	199.50	215.71	224.58	230.16	233.99	236.77	238.88	240.54	241.88	243.91	245.36	246.46	247.32	248.01
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.41	19.42	19.43	19.44	19.45
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.74	8.71	8.69	8.67	8.66
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.91	5.87	5.84	5.82	5.80
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.68	4.64	4.60	4.58	4.56
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.00	3.96	3.92	3.90	3.87
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.57	3.53	3.49	3.47	3.44
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.28	3.24	3.20	3.17	3.15
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.07	3.03	2.99	2.96	2.94
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.91	2.86	2.83	2.80	2.77
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.79	2.74	2.70	2.67	2.65
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.69	2.64	2.60	2.57	2.54
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.60	2.55	2.51	2.48	2.46
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.53	2.48	2.44	2.41	2.39
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.48	2.42	2.38	2.35	2.33
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.42	2.37	2.33	2.30	2.28
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.38	2.33	2.29	2.26	2.23
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.34	2.29	2.25	2.22	2.19
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.31	2.26	2.21	2.18	2.16
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.28	2.22	2.18	2.15	2.12
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.20	2.16	2.12	2.10
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.23	2.17	2.13	2.10	2.07
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.18	2.13	2.09	2.05	2.03
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01
26	4.22	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.15	2.09	2.05	2.02	1.99
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.97
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.12	2.06	2.02	1.99	1.96
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.09	2.04	1.99	1.96	1.93
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.04	1.99	1.94	1.91	1.88
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.00	1.95	1.90	1.87	1.84
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.95	1.89	1.85	1.81	1.78
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.88	1.82	1.77	1.73	1.70
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.82	1.76	1.71	1.67	1.64
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.80	1.74	1.69	1.66	1.62
250	3.88	3.03	2.64	2.41	2.25	2.13	2.05	1.98	1.92	1.87	1.79	1.73	1.68	1.65	1.61
300	3.87	3.03	2.63	2.40	2.24	2.13	2.04	1.97	1.91	1.86	1.78	1.72	1.68	1.64	1.61
400	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.78	1.72	1.67	1.63	1.60
500	3.86	3.01	2.62	2.39	2.23	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.77	1.71	1.66	1.62	1.59
600	3.86	3.01	2.62	2.39	2.23	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.77	1.71	1.66	1.62	1.59
750	3.85	3.01	2.62	2.38	2.23	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.77	1.70	1.66	1.62	1.58
1000	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.76	1.70	1.65	1.61	1.58

(continued)

2	19.46	19.46	19.47	19.47	19.48	19.48	19.48	19.49	19.49	19.49
3	8.63	8.62	8.60	8.59	8.58	8.57	8.56	8.55	8.54	8.54
4	5.77	5.75	5.73	5.72	5.70	5.69	5.68	5.66	5.65	5.65
5	4.52	4.50	4.48	4.46	4.44	4.43	4.42	4.41	4.39	4.39
6	3.83	3.81	3.79	3.77	3.75	3.74	3.73	3.71	3.70	3.69
7	3.40	3.38	3.36	3.34	3.32	3.30	3.29	3.27	3.26	3.25
8	3.11	3.08	3.06	3.04	3.02	3.01	2.99	2.97	2.96	2.95
9	2.89	2.86	2.84	2.83	2.80	2.79	2.77	2.76	2.74	2.73
10	2.73	2.70	2.68	2.66	2.64	2.62	2.60	2.59	2.57	2.56
11	2.60	2.57	2.55	2.53	2.51	2.49	2.47	2.46	2.44	2.43
12	2.50	2.47	2.44	2.43	2.40	2.38	2.37	2.35	2.33	2.32
13	2.41	2.38	2.36	2.34	2.31	2.30	2.28	2.26	2.24	2.23
14	2.34	2.31	2.28	2.27	2.24	2.22	2.21	2.19	2.17	2.16
15	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18	2.16	2.14	2.12	2.10	2.10
16	2.23	2.19	2.17	2.15	2.12	2.11	2.09	2.07	2.05	2.04
17	2.18	2.15	2.12	2.10	2.08	2.06	2.04	2.02	2.00	1.99
18	2.14	2.11	2.08	2.06	2.04	2.02	2.00	1.98	1.96	1.95
19	2.11	2.07	2.05	2.03	2.00	1.98	1.96	1.94	1.92	1.91
20	2.07	2.04	2.01	1.99	1.97	1.95	1.93	1.91	1.89	1.88
21	2.05	2.01	1.98	1.96	1.94	1.92	1.90	1.88	1.86	1.84
22	2.02	1.98	1.96	1.94	1.91	1.89	1.87	1.85	1.83	1.82
23	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88	1.86	1.84	1.82	1.80	1.79
24	1.97	1.94	1.91	1.89	1.86	1.84	1.82	1.80	1.78	1.77
25	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84	1.82	1.80	1.78	1.76	1.75
26	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82	1.80	1.78	1.76	1.74	1.73
27	1.92	1.88	1.86	1.84	1.81	1.79	1.76	1.74	1.72	1.71
28	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79	1.77	1.75	1.73	1.70	1.69
29	1.89	1.85	1.83	1.81	1.77	1.75	1.73	1.71	1.69	1.67
30	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76	1.74	1.72	1.70	1.67	1.66
35	1.82	1.79	1.76	1.74	1.70	1.68	1.66	1.63	1.61	1.60
40	1.78	1.74	1.72	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.56	1.55
50	1.73	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.55	1.52	1.50	1.48
60	1.69	1.65	1.62	1.59	1.56	1.53	1.51	1.48	1.45	1.44
70	1.66	1.62	1.59	1.57	1.53	1.50	1.48	1.45	1.42	1.40
80	1.64	1.60	1.57	1.54	1.51	1.48	1.45	1.43	1.39	1.38
90	1.63	1.59	1.55	1.53	1.49	1.46	1.44	1.41	1.38	1.36
100	1.62	1.57	1.54	1.52	1.48	1.45	1.42	1.39	1.36	1.34
120	1.60	1.55	1.52	1.50	1.46	1.43	1.40	1.37	1.33	1.32
150	1.58	1.54	1.50	1.48	1.44	1.41	1.38	1.34	1.31	1.29
200	1.56	1.52	1.48	1.46	1.41	1.39	1.35	1.32	1.28	1.26
250	1.55	1.50	1.47	1.44	1.40	1.37	1.34	1.31	1.27	1.25
300	1.54	1.50	1.46	1.43	1.39	1.36	1.33	1.30	1.26	1.23
400	1.53	1.49	1.45	1.42	1.38	1.35	1.32	1.28	1.24	1.22
500	1.53	1.48	1.45	1.42	1.38	1.35	1.31	1.28	1.23	1.21
600	1.52	1.48	1.44	1.41	1.37	1.34	1.31	1.27	1.23	1.20
750	1.52	1.47	1.44	1.41	1.37	1.34	1.30	1.26	1.22	1.20
1000	1.52	1.47	1.43	1.41	1.36	1.33	1.30	1.26	1.22	1.19

F Distribution: Critical Values of F (1% significance level)

v_1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	14	16	18	20
v_2															
1	4052.18	4999.50	5403.35	5624.58	5763.65	5858.99	5928.36	5981.07	6022.47	6055.85	6106.32	6142.67	6170.10	6191.53	6208.73
2	98.50	99.00	99.17	99.25	99.30	99.33	99.36	99.37	99.39	99.40	99.42	99.43	99.44	99.44	99.45
3	34.12	30.82	29.46	28.71	28.24	27.91	27.67	27.49	27.35	27.23	27.05	26.92	26.83	26.75	26.69
4	21.20	18.00	16.69	15.98	15.52	15.21	14.98	14.80	14.66	14.55	14.37	14.25	14.15	14.08	14.02
5	16.26	13.27	12.06	11.39	10.97	10.67	10.46	10.29	10.16	10.05	9.89	9.77	9.68	9.61	9.55
6	13.75	10.92	9.78	9.15	8.75	8.47	8.26	8.10	7.98	7.87	7.72	7.60	7.52	7.45	7.40
7	12.25	9.55	8.45	7.85	7.46	7.19	6.99	6.84	6.72	6.62	6.47	6.36	6.28	6.21	6.16
8	11.26	8.65	7.59	7.01	6.63	6.37	6.18	6.03	5.91	5.81	5.67	5.56	5.48	5.41	5.36
9	10.56	8.02	6.99	6.42	6.06	5.80	5.61	5.47	5.35	5.26	5.11	5.01	4.92	4.86	4.81
10	10.04	7.56	6.55	5.99	5.64	5.39	5.20	5.06	4.94	4.85	4.71	4.60	4.52	4.46	4.41
11	9.65	7.21	6.22	5.67	5.32	5.07	4.89	4.74	4.63	4.54	4.40	4.29	4.21	4.15	4.10
12	9.33	6.93	5.95	5.41	5.06	4.82	4.64	4.50	4.39	4.30	4.16	4.05	3.97	3.91	3.86
13	9.07	6.70	5.74	5.21	4.86	4.62	4.44	4.30	4.19	4.10	3.96	3.86	3.78	3.72	3.66
14	8.86	6.51	5.56	5.04	4.69	4.46	4.28	4.14	4.03	3.94	3.80	3.70	3.62	3.56	3.51
15	8.68	6.36	5.42	4.89	4.56	4.32	4.14	4.00	3.89	3.80	3.67	3.56	3.49	3.42	3.37
16	8.53	6.23	5.29	4.77	4.44	4.20	4.03	3.89	3.78	3.69	3.55	3.45	3.37	3.31	3.26
17	8.40	6.11	5.18	4.67	4.34	4.10	3.93	3.79	3.68	3.59	3.46	3.35	3.27	3.21	3.16
18	8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.01	3.84	3.71	3.60	3.51	3.37	3.27	3.19	3.13	3.08
19	8.18	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77	3.63	3.52	3.43	3.30	3.19	3.12	3.05	3.00
20	8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70	3.56	3.46	3.37	3.23	3.13	3.05	2.99	2.94
21	8.02	5.78	4.87	4.37	4.04	3.81	3.64	3.51	3.40	3.31	3.17	3.07	2.99	2.93	2.88
22	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35	3.26	3.12	3.02	2.94	2.88	2.83
23	7.88	5.66	4.76	4.26	3.94	3.71	3.54	3.41	3.30	3.21	3.07	2.97	2.89	2.83	2.78
24	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26	3.17	3.03	2.93	2.85	2.79	2.74
25	7.77	5.57	4.68	4.18	3.85	3.63	3.46	3.32	3.22	3.13	2.99	2.89	2.81	2.75	2.70
26	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18	3.09	2.96	2.86	2.78	2.72	2.66
27	7.68	5.49	4.60	4.11	3.78	3.56	3.39	3.26	3.15	3.06	2.93	2.82	2.75	2.68	2.63
28	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12	3.03	2.90	2.79	2.72	2.65	2.60
29	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09	3.00	2.87	2.77	2.69	2.63	2.57
30	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07	2.98	2.84	2.74	2.66	2.60	2.55
35	7.42	5.27	4.40	3.91	3.59	3.37	3.20	3.07	2.96	2.88	2.74	2.64	2.56	2.50	2.44
40	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89	2.80	2.66	2.56	2.48	2.42	2.37
50	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89	2.78	2.70	2.56	2.46	2.38	2.32	2.27
60	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72	2.63	2.50	2.39	2.31	2.25	2.20
70	7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.91	2.78	2.67	2.59	2.45	2.35	2.27	2.20	2.15
80	6.96	4.88	4.04	3.56	3.26	3.04	2.87	2.74	2.64	2.55	2.42	2.31	2.23	2.17	2.12
90	6.93	4.85	4.01	3.53	3.23	3.01	2.84	2.72	2.61	2.52	2.39	2.29	2.21	2.14	2.09
100	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.37	2.27	2.19	2.12	2.07
120	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.34	2.23	2.15	2.09	2.03
150	6.81	4.75	3.91	3.45	3.14	2.92	2.76	2.63	2.53	2.44	2.31	2.20	2.12	2.06	2.00
200	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50	2.41	2.27	2.17	2.09	2.03	1.97
250	6.74	4.69	3.86	3.40	3.09	2.87	2.71	2.58	2.48	2.39	2.26	2.15	2.07	2.01	1.95
300	6.72	4.68	3.85	3.38	3.08	2.86	2.70	2.57	2.47	2.38	2.24	2.14	2.06	1.99	1.94
400	6.70	4.66	3.83	3.37	3.06	2.85	2.68	2.56	2.45	2.37	2.23	2.13	2.05	1.98	1.92
500	6.69	4.65	3.82	3.36	3.05	2.84	2.68	2.55	2.44	2.36	2.22	2.12	2.04	1.97	1.92
600	6.68	4.64	3.81	3.35	3.05	2.83	2.67	2.54	2.44	2.35	2.21	2.11	2.03	1.96	1.91
750	6.67	4.63	3.81	3.34	3.04	2.83	2.66	2.53	2.43	2.34	2.21	2.11	2.02	1.96	1.90
1000	6.66	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.53	2.43	2.34	2.20	2.10	2.02	1.95	1.90

(continued)

v_1	25	30	35	40	50	60	75	100	150	200
v_2										
1	6239.83	6260.65	6275.57	6286.78	6302.52	6313.03	6323.56	6334.11	6344.68	6349.97
2	99.46	99.47	99.47	99.47	99.48	99.48	99.49	99.49	99.49	99.49
3	26.58	26.50	26.45	26.41	26.35	26.32	26.28	26.24	26.20	26.18
4	13.91	13.84	13.79	13.75	13.69	13.65	13.61	13.58	13.54	13.52
5	9.45	9.38	9.33	9.29	9.24	9.20	9.17	9.13	9.09	9.08
6	7.30	7.23	7.18	7.14	7.09	7.06	7.02	6.99	6.95	6.93
7	6.06	5.99	5.94	5.91	5.86	5.82	5.79	5.75	5.72	5.70
8	5.26	5.20	5.15	5.12	5.07	5.03	5.00	4.96	4.93	4.91
9	4.71	4.65	4.60	4.57	4.52	4.48	4.45	4.41	4.38	4.36
10	4.31	4.25	4.20	4.17	4.12	4.08	4.05	4.01	3.98	3.96
11	4.01	3.94	3.89	3.86	3.81	3.78	3.74	3.71	3.67	3.66
12	3.76	3.70	3.65	3.62	3.57	3.54	3.50	3.47	3.43	3.41
13	3.57	3.51	3.46	3.43	3.38	3.34	3.31	3.27	3.24	3.22
14	3.41	3.35	3.30	3.27	3.22	3.18	3.15	3.11	3.08	3.06
15	3.28	3.21	3.17	3.13	3.08	3.05	3.01	2.98	2.94	2.92
16	3.16	3.10	3.05	3.02	2.97	2.93	2.90	2.86	2.83	2.81
17	3.07	3.00	2.96	2.92	2.87	2.83	2.80	2.76	2.73	2.71
18	2.98	2.92	2.87	2.84	2.78	2.75	2.71	2.68	2.64	2.62
19	2.91	2.84	2.80	2.76	2.71	2.67	2.64	2.60	2.57	2.55
20	2.84	2.78	2.73	2.69	2.64	2.61	2.57	2.54	2.50	2.48
21	2.79	2.72	2.67	2.64	2.58	2.55	2.51	2.48	2.44	2.42
22	2.73	2.67	2.62	2.58	2.53	2.50	2.46	2.42	2.38	2.36
23	2.69	2.62	2.57	2.54	2.48	2.45	2.41	2.37	2.34	2.32
24	2.64	2.58	2.53	2.49	2.44	2.40	2.37	2.33	2.29	2.27
25	2.60	2.54	2.49	2.45	2.40	2.36	2.33	2.29	2.25	2.23
26	2.57	2.50	2.45	2.42	2.36	2.33	2.29	2.25	2.21	2.19
27	2.54	2.47	2.42	2.38	2.33	2.29	2.26	2.22	2.18	2.16
28	2.51	2.44	2.39	2.35	2.30	2.26	2.23	2.19	2.15	2.13
29	2.48	2.41	2.36	2.33	2.27	2.23	2.20	2.16	2.12	2.10
30	2.45	2.39	2.34	2.30	2.25	2.21	2.17	2.13	2.09	2.07
35	2.35	2.28	2.23	2.19	2.14	2.10	2.06	2.02	1.98	1.96
40	2.27	2.20	2.15	2.11	2.06	2.02	1.98	1.94	1.90	1.87
50	2.17	2.10	2.05	2.01	1.95	1.91	1.87	1.82	1.78	1.76
60	2.10	2.03	1.98	1.94	1.88	1.84	1.79	1.75	1.70	1.68
70	2.05	1.98	1.93	1.89	1.83	1.78	1.74	1.70	1.65	1.62
80	2.01	1.94	1.89	1.85	1.79	1.75	1.70	1.65	1.61	1.58
90	1.99	1.92	1.86	1.82	1.76	1.72	1.67	1.62	1.57	1.55
100	1.97	1.89	1.84	1.80	1.74	1.69	1.65	1.60	1.55	1.52
120	1.93	1.86	1.81	1.76	1.70	1.66	1.61	1.56	1.51	1.48
150	1.90	1.83	1.77	1.73	1.66	1.62	1.57	1.52	1.46	1.43
200	1.87	1.79	1.74	1.69	1.63	1.58	1.53	1.48	1.42	1.39
250	1.85	1.77	1.72	1.67	1.61	1.56	1.51	1.46	1.40	1.36
300	1.84	1.76	1.70	1.66	1.59	1.55	1.50	1.44	1.38	1.35
400	1.82	1.75	1.69	1.64	1.58	1.53	1.48	1.42	1.36	1.32
500	1.81	1.74	1.68	1.63	1.57	1.52	1.47	1.41	1.34	1.31
600	1.80	1.73	1.67	1.63	1.56	1.51	1.46	1.40	1.34	1.30
750	1.80	1.72	1.66	1.62	1.55	1.50	1.45	1.39	1.33	1.29
1000	1.79	1.72	1.66	1.61	1.54	1.50	1.44	1.38	1.32	1.28

F Distribution: Critical Values of F (0.1% significance level)

v_1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	14	16	18	20
v_2															
1	4.05e05	5.00e05	5.40e05	5.62e05	5.76e05	5.86e05	5.93e05	5.98e05	6.02e05	6.06e05	6.11e05	6.14e05	6.17e05	6.19e05	6.21e05
2	998.50	999.00	999.17	999.25	999.30	999.33	999.36	999.37	999.39	999.40	999.42	999.43	999.44	999.44	999.45
3	167.03	148.50	141.11	137.10	134.58	132.85	131.58	130.62	129.86	129.25	128.32	127.64	127.14	126.74	126.42
4	74.14	61.25	56.18	53.44	51.71	50.53	49.66	49.00	48.47	48.05	47.41	46.95	46.60	46.32	46.10
5	47.18	37.12	33.20	31.09	29.75	28.83	28.16	27.65	27.24	26.92	26.42	26.06	25.78	25.57	25.39
6	35.51	27.00	23.70	21.92	20.80	20.03	19.46	19.03	18.69	18.41	17.99	17.68	17.45	17.27	17.12
7	29.25	21.69	18.77	17.20	16.21	15.52	15.02	14.63	14.33	14.08	13.71	13.43	13.23	13.06	12.93
8	25.41	18.49	15.83	14.39	13.48	12.86	12.40	12.05	11.77	11.54	11.19	10.94	10.75	10.60	10.48
9	22.86	16.39	13.90	12.56	11.71	11.13	10.70	10.37	10.11	9.89	9.57	9.33	9.15	9.01	8.90
10	21.04	14.91	12.55	11.28	10.48	9.93	9.52	9.20	8.96	8.75	8.45	8.22	8.05	7.91	7.80
11	19.69	13.81	11.56	10.35	9.58	9.05	8.66	8.35	8.12	7.92	7.63	7.41	7.24	7.11	7.01
12	18.64	12.97	10.80	9.63	8.89	8.38	8.00	7.71	7.48	7.29	7.00	6.79	6.63	6.51	6.40
13	17.82	12.31	10.21	9.07	8.35	7.86	7.49	7.21	6.98	6.80	6.52	6.31	6.16	6.03	5.93
14	17.14	11.78	9.73	8.62	7.92	7.44	7.08	6.80	6.58	6.40	6.13	5.93	5.78	5.66	5.56
15	16.59	11.34	9.34	8.25	7.57	7.09	6.74	6.47	6.26	6.08	5.81	5.62	5.46	5.35	5.25
16	16.12	10.97	9.01	7.94	7.27	6.80	6.46	6.19	5.98	5.81	5.55	5.35	5.20	5.09	4.99
17	15.72	10.66	8.73	7.68	7.02	6.56	6.22	5.96	5.75	5.58	5.32	5.13	4.99	4.87	4.78
18	15.38	10.39	8.49	7.46	6.81	6.35	6.02	5.76	5.56	5.39	5.13	4.94	4.80	4.68	4.59
19	15.08	10.16	8.28	7.27	6.62	6.18	5.85	5.59	5.39	5.22	4.97	4.78	4.64	4.52	4.43
20	14.82	9.95	8.10	7.10	6.46	6.02	5.69	5.44	5.24	5.08	4.82	4.64	4.49	4.38	4.29
21	14.59	9.77	7.94	6.95	6.32	5.88	5.56	5.31	5.11	4.95	4.70	4.51	4.37	4.26	4.17
22	14.38	9.61	7.80	6.81	6.19	5.76	5.44	5.19	4.99	4.83	4.58	4.40	4.26	4.15	4.06
23	14.20	9.47	7.67	6.70	6.08	5.65	5.33	5.09	4.89	4.73	4.48	4.30	4.16	4.05	3.96
24	14.03	9.34	7.55	6.59	5.98	5.55	5.23	4.99	4.80	4.64	4.39	4.21	4.07	3.96	3.87
25	13.88	9.22	7.45	6.49	5.89	5.46	5.15	4.91	4.71	4.56	4.31	4.13	3.99	3.88	3.79
26	13.74	9.12	7.36	6.41	5.80	5.38	5.07	4.83	4.64	4.48	4.24	4.06	3.92	3.81	3.72
27	13.61	9.02	7.27	6.33	5.73	5.31	5.00	4.76	4.57	4.41	4.17	3.99	3.86	3.75	3.66
28	13.50	8.93	7.19	6.25	5.66	5.24	4.93	4.69	4.50	4.35	4.11	3.93	3.80	3.69	3.60
29	13.39	8.85	7.12	6.19	5.59	5.18	4.87	4.64	4.45	4.29	4.05	3.88	3.74	3.63	3.54
30	13.29	8.77	7.05	6.12	5.53	5.12	4.82	4.58	4.39	4.24	4.00	3.82	3.69	3.58	3.49
35	12.90	8.47	6.79	5.88	5.30	4.89	4.59	4.36	4.18	4.03	3.79	3.62	3.48	3.38	3.29
40	12.61	8.25	6.59	5.70	5.13	4.73	4.44	4.21	4.02	3.87	3.64	3.47	3.34	3.23	3.14
50	12.22	7.96	6.34	5.46	4.90	4.51	4.22	4.00	3.82	3.67	3.44	3.27	3.14	3.04	2.95
60	11.97	7.77	6.17	5.31	4.76	4.37	4.09	3.86	3.69	3.54	3.32	3.15	3.02	2.91	2.83
70	11.80	7.64	6.06	5.20	4.66	4.28	3.99	3.77	3.60	3.45	3.23	3.06	2.93	2.83	2.74
80	11.67	7.54	5.97	5.12	4.58	4.20	3.92	3.70	3.53	3.39	3.16	3.00	2.87	2.76	2.68
90	11.57	7.47	5.91	5.06	4.53	4.15	3.87	3.65	3.48	3.34	3.11	2.95	2.82	2.71	2.63
100	11.50	7.41	5.86	5.02	4.48	4.11	3.83	3.61	3.44	3.30	3.07	2.91	2.78	2.68	2.59
120	11.38	7.32	5.78	4.95	4.42	4.04	3.77	3.55	3.38	3.24	3.02	2.85	2.72	2.62	2.53
150	11.27	7.24	5.71	4.88	4.35	3.98	3.71	3.49	3.32	3.18	2.96	2.80	2.67	2.56	2.48
200	11.15	7.15	5.63	4.81	4.29	3.92	3.65	3.43	3.26	3.12	2.90	2.74	2.61	2.51	2.42
250	11.09	7.10	5.59	4.77	4.25	3.88	3.61	3.40	3.23	3.09	2.87	2.71	2.58	2.48	2.39
300	11.04	7.07	5.56	4.75	4.22	3.86	3.59	3.38	3.21	3.07	2.85	2.69	2.56	2.46	2.37
400	10.99	7.03	5.53	4.71	4.19	3.83	3.56	3.35	3.18	3.04	2.82	2.66	2.53	2.43	2.34
500	10.96	7.00	5.51	4.69	4.18	3.81	3.54	3.33	3.16	3.02	2.81	2.64	2.52	2.41	2.33
600	10.94	6.99	5.49	4.68	4.16	3.80	3.53	3.32	3.15	3.01	2.80	2.63	2.51	2.40	2.32
750	10.91	6.97	5.48	4.67	4.15	3.79	3.52	3.31	3.14	3.00	2.78	2.62	2.49	2.39	2.31
1000	10.89	6.96	5.46	4.65	4.14	3.78	3.51	3.30	3.13	2.99	2.77	2.61	2.48	2.38	2.30

(continued)

v_1	25	30	35	40	50	60	75	100	150	200
v_2										
1	6.24e05	6.26e05	6.28e05	6.29e05	6.30e05	6.31e05	6.32e05	6.33e05	6.35e05	6.35e05
2	999.46	999.47	999.47	999.47	999.48	999.48	999.49	999.49	999.49	999.49
3	125.84	125.45	125.17	124.96	124.66	124.47	124.27	124.07	123.87	123.77
4	45.70	45.43	45.23	45.09	44.88	44.75	44.61	44.47	44.33	44.26
5	25.08	24.87	24.72	24.60	24.44	24.33	24.22	24.12	24.01	23.95
6	16.85	16.67	16.54	16.44	16.31	16.21	16.12	16.03	15.93	15.89
7	12.69	12.53	12.41	12.33	12.20	12.12	12.04	11.95	11.87	11.82
8	10.26	10.11	10.00	9.92	9.80	9.73	9.65	9.57	9.49	9.45
9	8.69	8.55	8.46	8.37	8.26	8.19	8.11	8.04	7.96	7.93
10	7.60	7.47	7.37	7.30	7.19	7.12	7.05	6.98	6.91	6.87
11	6.81	6.68	6.59	6.52	6.42	6.35	6.28	6.21	6.14	6.10
12	6.22	6.09	6.00	5.93	5.83	5.76	5.70	5.63	5.56	5.52
13	5.75	5.63	5.54	5.47	5.37	5.30	5.24	5.17	5.10	5.07
14	5.38	5.25	5.17	5.10	5.00	4.94	4.87	4.81	4.74	4.71
15	5.07	4.95	4.86	4.80	4.70	4.64	4.57	4.51	4.44	4.41
16	4.82	4.70	4.61	4.54	4.45	4.39	4.32	4.26	4.19	4.16
17	4.60	4.48	4.40	4.33	4.24	4.18	4.11	4.05	3.98	3.95
18	4.42	4.30	4.22	4.15	4.06	4.00	3.93	3.87	3.80	3.77
19	4.26	4.14	4.06	3.99	3.90	3.84	3.78	3.71	3.65	3.61
20	4.12	4.00	3.92	3.86	3.77	3.70	3.64	3.58	3.51	3.48
21	4.00	3.88	3.80	3.74	3.64	3.58	3.52	3.46	3.39	3.36
22	3.89	3.78	3.70	3.63	3.54	3.48	3.41	3.35	3.28	3.25
23	3.79	3.68	3.60	3.53	3.44	3.38	3.32	3.25	3.19	3.16
24	3.71	3.59	3.51	3.45	3.36	3.29	3.23	3.17	3.10	3.07
25	3.63	3.52	3.43	3.37	3.28	3.22	3.15	3.09	3.03	2.99
26	3.56	3.44	3.36	3.30	3.21	3.15	3.08	3.02	2.95	2.92
27	3.49	3.38	3.30	3.23	3.14	3.08	3.02	2.96	2.89	2.86
28	3.43	3.32	3.24	3.18	3.09	3.02	2.96	2.90	2.83	2.80
29	3.38	3.27	3.18	3.12	3.03	2.97	2.91	2.84	2.78	2.74
30	3.33	3.22	3.13	3.07	2.98	2.92	2.86	2.79	2.73	2.69
35	3.13	3.02	2.93	2.87	2.78	2.72	2.66	2.59	2.52	2.49
40	2.98	2.87	2.79	2.73	2.64	2.57	2.51	2.44	2.38	2.34
50	2.79	2.68	2.60	2.53	2.44	2.38	2.31	2.25	2.18	2.14
60	2.67	2.55	2.47	2.41	2.32	2.25	2.19	2.12	2.05	2.01
70	2.58	2.47	2.39	2.32	2.23	2.16	2.10	2.03	1.95	1.92
80	2.52	2.41	2.32	2.26	2.16	2.10	2.03	1.96	1.89	1.85
90	2.47	2.36	2.27	2.21	2.11	2.05	1.98	1.91	1.83	1.79
100	2.43	2.32	2.24	2.17	2.08	2.01	1.94	1.87	1.79	1.75
120	2.37	2.26	2.18	2.11	2.02	1.95	1.88	1.81	1.73	1.68
150	2.32	2.21	2.12	2.06	1.96	1.89	1.82	1.74	1.66	1.62
200	2.26	2.15	2.07	2.00	1.90	1.83	1.76	1.68	1.60	1.55
250	2.23	2.12	2.03	1.97	1.87	1.80	1.72	1.65	1.56	1.51
300	2.21	2.10	2.01	1.94	1.85	1.78	1.70	1.62	1.53	1.48
400	2.18	2.07	1.98	1.92	1.82	1.75	1.67	1.59	1.50	1.45
500	2.17	2.05	1.97	1.90	1.80	1.73	1.65	1.57	1.48	1.43
600	2.16	2.04	1.96	1.89	1.79	1.72	1.64	1.56	1.46	1.41
750	2.15	2.03	1.95	1.88	1.78	1.71	1.63	1.55	1.45	1.40
1000	2.14	2.02	1.94	1.87	1.77	1.69	1.62	1.53	1.44	1.38



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12130 Telp. (021) 7256159 Fax. (021) 7206984
Email : pps.uhamka.co.id, www.uhamka.ac.id

Nomor : 490 /B.04.02/2012
Lampiran : ---
Perihal : **Uji Coba Instrumen**

18 Zulhijjah 1433 H
01 November 2012 M

Yang terhormat,
Dekan FKIP UHAMKA
Di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Pimpinan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan izin uji coba instrumen kepada mahasiswa kami :

N a m a : H. NUR BUSYRA
NIM : 0808036072
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2012/2013

yang bersangkutan bermaksud memperoleh data dalam rangka menyusun tesis sebagai salah satu syarat penyelesaian Studi Magister di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dengan judul : *"Pengaruh Citra Diri dan Loyalitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof DR.HAMKA"*.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu kami menyampaikan terima kasih.

*Wabillahittaufiq wal hidayah,
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*



a.n. Direktur
Kaprodi MAP,

Anen Tumanggung, Ph.D.

Tembusan Yth :
Direktur (sebagai laporan).



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

KAMPUS B : Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ciracas, Ps. Rebo Jakarta Timur
Telp. (021) 8400341, 7279 5551 Fax. (021) 8411531

SURAT KETERANGAN

Nomor 1614 /J.02.03/B/2012

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menerangkan bahwa :

Nama	: NUR BUSYRA
Tempat, Tgl Lahir	: Jakarta, 15 September 1963
NIM	: 0808036072
Program Studi	: Administrasi Pendidikan
Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
Semester/Tahun Akademik	: Gasal / 2012-2013
Alamat	: Jl. Kramat Sawah XII Rt. 09/02 No. 29 Paseban Senen Jakarta Pusat

adalah benar nama tersebut di atas telah melaksanakan uji coba instrumen pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah prof. DR. HAMKA dari tanggal 2 s.d. 6 November 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wabillahit taufiq walhidayah,
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Jakarta, 22 Zulhijjah 1433 H
7 November 2012 M



[Signature]
Dr. H. Sukardi, M.Pd.

LAMPIRAN 6: SURAT PERNYATAAN



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Busyra

NIM : 0808036072

Program Studi : Administrasi Pendidikan
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Judul tesis : Pengaruh Citra-Diri dan Loyalitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka Jakarta

Demi Allah dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiat dari karya orang lain atau dibuatkan oleh orang lain;
2. Tesis ini disusun dengan mengacu kepada norma-norma etika penelitian;
3. Jika pernyataan saya ini ternyata tidak benar, saya mempersilahkan program pascasarjana untuk mencabut ijazah dan gelar saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2013

Penulis,



Drs. H. Nur Busyra, M.M., M.Pd

LAMPIRAN 7: DFTAR RIWAYAT HIDUP



DRS. H. NUR BUSYRA, M.M, M.PD lahir di Jakarta pada tanggal 15 September 1963, sebagai putra ketiga dari Drs. H. Sidi Ibrahim Buchari, S.H dan Dra. Hj. Bahniar Ibrahim.

Menempuh pendidikan TK Aisyiyah 08 Kramat Lontar (tamat th 1969), SDN 01 Enclek Kramat Sawah (tamat th 1975), SMP Muhammadiyah 16 Kramat Sawah (tamat th 1979), SMA Muhammadiyah 2 Kemayoran (tamat th 1982). Menempuh pendidikan S1 Program Studi PDU Tata Niaga IKIP Muhammadiyah Jakarta (tamat th 1988), S2 Program Studi Pemasaran IPWI (tamat th 1998), dan S2 Program Studi Administrasi Pendidikan PPs UHAMKA (tamat 2013).

Lahir di dunia kerja dimulai sebagai Kabag Keungan di Bina Panca Karsa Medan (th 1988-1990); guru SMK Muhammadiyah 10 (th 1991-2005); Dosen Tetap Persyarikatan UHAMKA (th 1991-Sakarang); Kaprog Tata Niaga selama dua periode (th 2001-2005 dan 2005-2009); dan Wakil Dekan III FKIP UHAMKA (th 2009-2013). Memperoleh NIDON 0315096302 dan Sertifikat Dosen Nomor 101159517230006 dari Universitas Jambi tahun 2009.

Menikah dengan Hj. Desak Made Dharmawati, S.Pd, M.M pada 21 Juni 1991, dikaruniai tiga orang anak yaitu Nur Zaituny Busyra (lahir 1992), Nur Dzurriyyatinaa Busyra (lahir 1996), dan Nur Muhammad Shauqi Busyra (lahir 2001). Bersama keluarga tinggal Jl. Kramat Sawah XII E 29 Rt 009/Rw 002, Paseban, Jakarta Pusat. Dapat dihubungi melalui email nur_busyra@yahoo.com.