

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskriptif kuantitatif

Kualitas layanan digital Salam berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,26 dari skala 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menilai bahwa layanan Digital Salam telah memenuhi ekspektasi dalam hal kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas. Loyalitas digital mahasiswa terhadap digital Salam juga tergolong tinggi, dengan nilai rata-rata 3,37. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung puas, tetap menggunakan layanan tersebut, dan bersedia merekomendasikannya kepada pengguna lain. Tingkat kualitas dan loyalitas dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Deskriptif Nilai Rata-Rata

Indikator	Rata-rata
Loyalitas	
El_1 Saya akan membantu teman saya jika kesulitan dalam menggunakan layanan digital Salam.	3.36
El_2 Saya mengatakan hal-hal positif tentang layanan Salam.	3.39
El_3 Saya bermaksud untuk terus menggunakan layanan digital Salam.	3.38
El_4 Saya akan terus menggunakan layanan digital Salam untuk keperluan akademik saya.	3.32
Nilai Rata-rata	3.37
Kualitas	
Dimensi Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	

Effe_1 Informasi di situs Salam Antasari relevan.	3.32
Effic_2 Salam Antasari terorganisir dengan baik.	3.22
Effic_3 Salam Antasari terorganisir dengan baik.	3.24
Effic_4 Salam Antasari memudahkan saya dalam menyelesaikan administrasi akademik dan non-akademik.	3.24
Nilai Rata-rata	3.26
Dimensi Privasi (<i>Privacy</i>)	
Priv_1 Layanan digital Salam tidak memiliki fitur keamanan yang memadai.	3.31
Priv_2 Layanan digital Salam tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain.	3.25
Priv_3 Layanan digital Salam melindungi informasi pribadi saya dari akses yang tidak aman.	3.30
Priv_4 Layanan digital Salam melindungi informasi akademik saya.	3.39
Nilai Rata-rata	3.31
Dimensi Ketersediaan (<i>Availability</i>)	
Avail_1 Layanan digital Salam selalu tersedia.	3.34
Avail_2 Layanan digital Salam mudah digunakan.	3.34
Avail_3 Layanan digital Salam mudah diakses.	3.34
Avail_4 Halaman layanan digital Salam tidak eror setelah saya memasukkan informasi pribadi saya.	3.30
Nilai Rata – rata	3.33

2. Verifikasi Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (path analysis) pada model struktural. Perhitungan menggunakan metode bootstrapping dengan 10.000 sub-sampel. Variabel kualitas layanan digital berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas digital Salam, dengan nilai koefisien β sebesar 0.649, nilai T sebesar 15.411, dan nilai p 0.000. sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital Salam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Verifikasi *Confidence Interval* dan hipotesis penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Verifikasi *Confidence Interval* dan Hipotesis

	β	f ₂	2,5 %	97,5%	T	P	Hipotesis
Kualitas -> E Loyalitas	0.649	0.552	0.556	0.729	15.411	0.000	H1 diterima

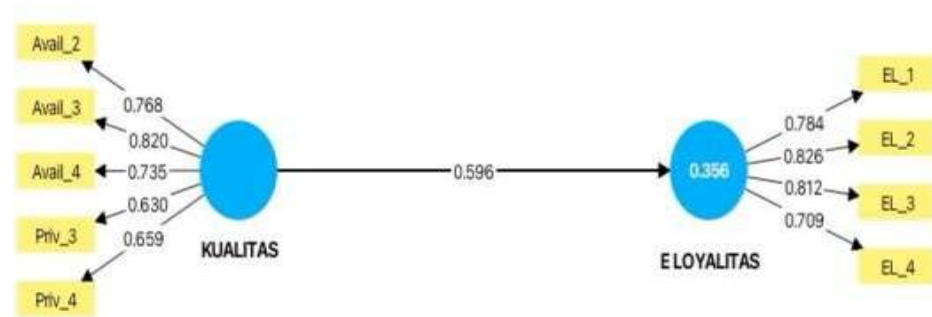
3. Model Fit

R-Squared (R^2) adalah ukuran statistik yang digunakan untuk menentukan proporsi varian dalam variabel dependen yang dapat diprediksi atau dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi (R^2) diharapkan antara 0 dan 1.¹ Pada temuan ini, R^2 0.552 mendekati 1, dengan persentase 55,2% dari 1. Artinya, R^2 sebesar 0.552 bahwa 55,2% variasi dalam loyalitas digital. Semakin mendekati 1, semakin kuat model dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat ketepatan yang tinggi, sementara sisanya 44,8% (100% - 55,2%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dalam studi ini, nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) adalah 0.090. Nilai SRMR < 0.1 mengindikasikan bahwa

¹Dedi Rianto Rahadi, *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 1 ed. (Tasikmalaya: CV. Lentera Ilmu Madani, 2023), 121.

model fit $0.090 < 0.1$.² Model ini bisa dikatakan fit dan diterima secara heuristik.³ Hasil ini dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Model Konseptual

B. Pembahasan

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan digital Salam dengan loyalitas digital Salam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay Mereka menemukan bahwa kualitas dan citra kampus terbuka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hubungan ini mengidentifikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa, kampus perlu memperkuat kualitas layanan dan membangun citra yang positif.⁴

²Henseler, Jörg, Gerry Hubona, and Pauline A. Ray. 2016. "Using PLS Path Modeling in New Technology Research." *Industrial Management & Data Systems* 116 (1): 2–20.

³Ned Kock, "Using Indicator Correlation Fit Indices in PLS-SEM," *Data Analysis Perspectives Journal* 1, no. 4 (2020): 1–6.

⁴Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay, "Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa". Maret 2021

Dengan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pengguna, karena layanan akademik yang berkualitas dan citra institusi yang baik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.⁵ Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna ketika layanan memenuhi atau melebihi harapan pengguna, maka akan tercipta kepuasan, dan dari kepuasan tersebut loyalitas akan terbentuk.⁶ Interaksi layanan yang baik dan pengalaman ritel yang memuaskan secara tidak langsung mempengaruhi tingkat pengguna. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi ditambah dengan ikatan emosional pengguna, menjalin hubungan yang berkelanjutan antara Universitas dan penggunaannya akan menjadi suatu hubungan yang loyal, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.⁷

Dimensi kualitas layanan yang diukur meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Mahasiswa merasa bahwa informasi yang disediakan relevan, sistem mudah digunakan, serta data pribadi dan akademik mereka terlindungi dengan baik. Hal ini mendorong kepuasan yang berkelanjutan dan kesediaan mahasiswa untuk terus menggunakan serta merekomendasikan layanan Salam kepada orang lain. Penemuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa

⁵ Zulkarnaini dan Rhini Fatmasari. "Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka, Aksara:Jurnal Pendidikan. Vol. 7. No.3. September 2021. Hlm. 112.

⁶ Fandy Tjiptono, *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta. 2015. Hlm. 157.

⁷ Mallika Srivastava." To Study The Relationship Between Service Encounter and Customer Loyalty With Impact of Loyalty Program Membership (Indian Journal of Commerce and Management Studies). Vol. 9. No. 3. 2018

kualitas layanan yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna dalam konteks layanan digital. Kualitas sistem informasi yang dapat diandalkan akan memberikan kepercayaan kepada pengguna, yang pada akhirnya memperkuat hubungan jangka panjang antara institusi dan mahasiswa.⁸ Hasil penelitian ini juga mendukung temuan oleh Saputri dan Mulyani yang menunjukkan bahwa sistem informasi akademik yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan tinggi.⁹

⁸Zeithaml, V. A. Bitner, M. J. & Gremler, D. D. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7th. Ed. (New York: McGraw-Hill Education, 2018), hlm. 87.

⁹Agatha Saputri dan Endang Mulyani, "The Impact of Academic Information System to Student's Satisfaction in Higher Education," *International Journal Of Education Research & Technology* 12, No. 1 (2020): 10.