

## **Pengaruh habit dalam keputusan mengikuti program permata serta dampaknya pada kepuasan pelayanan**

**Nova Audina<sup>1\*</sup>, Reminta Lumban Batu<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa, Karawang.

\*Email: nova.audina17164@student.unsika.ac.id

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Habit terhadap Keputusan melalui Kepuasan Pelayanan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 77 responden yang merupakan mahasiswa program PERMATA SAKTI Universitas Singaperbangsa Karawang. Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap masalah menggunakan model analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan program IBM AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan, keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan, dan Habit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

**Kata Kunci:** Habit; keputusan mengikuti; kepuasan pelayanan

### ***The influence of habit in the decision to join the gem program and its impact on service satisfaction***

#### ***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the effect Habit on decision through customer satisfaction. Respondents in this study amounted to 77 respondents who were students of the Singaperbangsa Karawang University PERMATA SAKTI program. Based on the data that has been collected and tests that have been carried out on the problem using the Structural Equation Modeling (SEM) analysis model with the help of the program IBM AMOS 24. The results of the study show that Habit had a positive and significant effect on decisions, decisions had a positive and significant effect on customer satisfaction, and Habits had a significant and negative effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Habit; decisions; customer satisfaction*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia modern saat ini berkembang dengan pesat. Dunia global yang saat ini sampai kepada era 4.0 dan 5.0 memunculkan dampak yang tidak sederhana, berdampak kepada seluruh aspek kehidupan manusia. Termasuk dalam hal pendidikan. Era ini ditandai dengan sentralnya peran teknologi dan informasi dalam kehidupan manusia. Era 4.0 melahirkan pendidikan 4.0. Konsep ini muncul karena persyaratan keterampilan yang berubah akibat adanya era industri 4.0 (Arifin & Muslim, 2020).

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa. Pendidikan diharapkan dapat memberikan perubahan tingkah laku agar dapat membedakan antara seseorang yang belajar dan tidak belajar. Pendidikan dipandang sebagai salah satu aspek yang memiliki peranan pokok dalam membentuk generasi masa depan maka dari itu penting yang namanya belajar (Aron & Diana, 2021).

Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) merupakan suatu program yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa perguruan Tinggi Negeri di Indonesia untuk melakukan kegiatan pertukaran mahasiswa ke Perguruan Tinggi Negeri lainnya di Indonesia selama satu semester. Kegiatan Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) ini diselenggarakan oleh Majelis Rektor Perguruan Tinggi Negeri Indonesia (MRPTNI) bersama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Ketaren, 2015).

Universitas Singaperbangsa Karawang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang mengikuti program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) dimana terdapat inbound dan outbound dimana terdapat dari berbagai asal Perguruan Tinggi Negeri yang berbeda-beda ada 25 asal Universitas yang ikut serta dalam program Permata di Universitas Singaperbangsa Karawang (UNSIKA), diperoleh dari sumber Akun Youtube UNSIKA official (<https://youtu.be/aBdXb9g7iOI>) diakses 30/06/2021.

Tabel 1. Inbound Program PERMATA di UNSIKA

Asal PTN

Univ Gadjah Mada
Institut Teknologi Kalimantan
Univ Diponegoro
Univ Halu Oleo
Univ Hasanudin
Univ Jember
Univ Jendral Soedirman
Univ Lampung
Univ Mulawarman
Univ Negeri Gorontalo
Univ Negeri Makassar
Univ Negeri Malang
Univ Semarang
Univ Surabaya
Univ Negeri Yogyakarta
Univ Pattimura
Univ Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur
Univ Pendidikan Ghanesha
Univ Sam Ratulangi
Univ Sebelas Maret
Univ Sembilanbelas November Kolaka
Univ Sulawesi barat
Univ Tadulako
Univ Tidar

Masalah disparitas kualitas atau mutu antar perguruan tinggi di Indonesia yang masih sangat tajam, baik antara PT di Pulau Jawa dan PT diluar Pulau Jawa, maupun antara PTN dan PTS.

Disebabkan oleh tidak sinergisnya pola pembinaan antar perguruan tinggi yang didalamnya melibatkan perguruan tinggi yang sudah kuat dan yang masih lemah, belum berjalan dengan baik. Padahal, pada dasarnya tidak perlu terjadi jika setiap perguruan tinggi dibangun melalui pola keunggulan komparatif yang dimiliki masing-masing dan tercermin dalam diferensiasi visi misi yang diemban. Hal tersebut dapat menjadi daya tarik kerjasama dan modal dasar bagi perguruan tinggi untuk saling belajar sehingga semua perguruan tinggi akan menjadi entitas pembelajaran yang spesifik diseluruh tanah air nusantara.

Seiring dengan tantangan pendidikan tinggi di era Revolusi Industri 4.0 saat ini, maka tentunya diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan Program PERMATA. Hal tersebut dilakukan pada tahun 2019 dengan mengintegrasikan pembelajaran daring kedalam pelaksanaan kegiatan PERMATA 2019. Pada program PERMATA tahun 2019 telah mulai dikembangkan sistem pembelajaran daring (online) terhadap sebagian perkuliahan mahasiswa PERMATA, dan pembelajaran Sistem Alih Kredit dengan menggunakan Teknologi Informasi, sehingga nama kegiatan ini berubah menjadi program PERMATA-SAKTI, yang merupakan singkatan dari "Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara – Sistem Alih Kredit dengan Teknologi Informasi"

Pada tahun 2020 penduduk dunia dikejutkan dengan adanya wabah global yaitu Pandemi COVID-19 termasuk di Indonesia. Pandemi Covid-19 telah merubah semua tatanan proses pembelajaran diseluruh dunia, dan sangat berdampak pada pelaksanaan Program PERMATA SAKTI 2020. Atas kondisi tersebut, program PERMATA SAKTI 2020 yang semula dilakukan secara *sit in* di lokasi perguruan tinggi penerima, maka untuk tahun 2020 pelaksanaannya dilakukan dengan inovasi pembelajaran yang dilaksanakan dalam jaringan secara penuh (*full daring*) (Direktorat jenderal pendidikan tinggi kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2020).

Keputusan mengikuti sebenarnya merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan, keputusan memilih terdiri dari dua atau lebih alternatif pilihan, dengan kata lain untuk membuat keputusan harus terdapat alternatif pilihan. Sebaliknya jika calon peserta tidak memiliki alternatif untuk memilih maka tidak dapat dikategorikan sebagai pengambilan keputusan. Tidak semua calon peserta dalam mengambil keputusan memerlukan tingkat pencarian informasi yang sama. Jika dalam pengambilan keputusan memilih memerlukan usaha yang besar, maka calon peserta perlu meluangkan waktu untuk melakukan proses keputusan (Agustini, 2017).

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa penting untuk keberlangsungan sistem pendidikan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk perbaikan sistem pendidikan. Kepuasan pelayanan di program PERMATA dapat diukur dari indikator kualitas pelayanan. Untuk itu, umpan balik dari mahasiswa sebagai peserta PERMATA sangat diperlukan, umpan balik dapat digunakan sebagai alat evaluasi dan pertimbangan dalam memberikan kepuasan siswa layanan yang berorientasi tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut (Lukum & Paramata, 2015).

Pada kasus tersebut, terdapat model untuk mengukur dan mengevaluasi salah satunya yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2). UTAUT2 merupakan pengembangan model UTAUT yang dimana UTAUT2 mempelajari penerimaan dan penggunaan dari sebuah teknologi yang lebih berpusat pada konteks konsumen (Venkatesh et al, 2012). Tujuan dari model UTAUT2 adalah mengidentifikasi satu variabel penting dari penelitian yaitu Habit dengan cara memodifikasi beberapa hubungan yang sudah ada pada konsep model UTAUT terdahulu, dan mengenalkan hubungan baru (Venkatesh et al, 2012) dalam (Putra, 2018).

## **METODE**

Peneliti ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan yaitu metode verifikasi. Variabel penelitian adalah segala sesuatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang berbentuk apa saja yang ditetapkan dengan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang informasi hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:38).

Instrumen Penelitian

Jumlah instrument penelitian terhitung pada jumlah variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, seperti dalam penelitian “Pengaruh Habit Dalam Keputusan Mengikuti Program Permata Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelayanan”

Tabel 2. Instrument penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No
Habit*)	Prior Use	Tingkat keutamaan penggunaan	1
		Tingkat kenyamanan penggunaan	2
	Behavior to be automatic	Tingkat perbandingan penggunaan	3
		Tingkat kepastian penggunaan	4
	Addiction	Tingkat keinginan menggunakan aplikasi	5
		Tingkat kebiasaan penggunaan	6
Keputusan Mengikuti**)	Benefit association	Tingkat manfaat program	7
		Tingkat kemudahan dalam mengingat program	8
	Prioritas dalam mengikuti	Tingkat prioritas informasi dalam memilih program	9
		Tingkat membandingkan kualitas dengan program lain	10
	Frekuensi mengikuti	Tingkat keyakinan peserta terhadap program	11
		Tingkat ketersediaan peserta dalam merekomendasikan	12
Kepuasan Pelayanan***)	Bukti fisik	Tingkat kenyamanan portal pembelajaran online	13
		Tingkat ketersediaan fasilitas ruangan kelas online	14
	Keandalan	Tingkat ketepatan prosedur pelayanan	15
		Tingkat kehati-hatian prosedur administrasi	16
	Responsivitas	Tingkat responsivitas panitia penyelenggara dalam melayani peserta	17
		Tingkat responsivitas dalam menangani keluhan peserta	18
	Jaminan	Tingkat kemampuan dosen dalam menyampaikan materi	19
		Tingkat ketepatan pelayanan sesuai dengan timeline	20
	Empati	Tingkat efektivitas komunikasi dengan peserta	21
		Tingkat kemampuan memahami kepribadian peserta	22

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta PERMATA SAKTI yang ada diruang lingkup Universitas Singaperbangsa Karawang dimana terdapat inbound dan outbound yang tidak diketahui jumlah populasinya. Oleh karena itu penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Hair et.al (2006) dalam (Finthariasari, Ekowati, & Krisna, 2020) sebanyak 77 sampel dari subvariabel/indikator berjumlah 11 dikali 7. Teknik sampling penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik purposive sampling.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui google form dikarenakan kondisi dan situasi saat ini. Menggunakan alternatif skala likert jawaban responden Sangat Setuju dengan skor 5, Setuju dengan skor 4, Cukup Setuju dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengambilan kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan alat analisis Structural Equation Modelling (SEM) dari paket software statistik IBM SPS AMOS 24 dalam model dan pengujian hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti memperoleh data hasil penelitian dari penyebaran kuesioner kepada responden. Adapun responden penelitian ini yaitu Mahasiswa yang mengikuti Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) dengan jumlah 77 sampel. Berikut merupakan profil dari responden dalam penelitian ini.

Tabel 3. Profil responden berdasarkan asal universitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	Univ Singaperbangsa Karawang	58	75,3	75,3	75,3
	Univ Negeri Gorontalo	1	1,3	1,3	76,6
	Univ Halu Oleo	2	2,6	2,6	79,2
	Univ Malang	2	2,6	2,6	81,8
	Univ Semarang	2	2,6	2,6	84,4
	Univ Mulawarman	1	1,3	1,3	85,7
	Univ Surabaya	1	1,3	1,3	87,0
	Institut Teknologi Kalimantan	3	3,9	3,9	90,9
	Muhammadiyah Tangerang	1	1,3	1,3	92,2
	Univ Negeri Padang	1	1,3	1,3	93,5
	Univ Sebelas Maret	2	2,6	2,6	96,1
	Univ Sembilanbelas November Kolaka	1	1,3	1,3	97,4
	Univ Sultan Ageng Tirtayasa	1	1,3	1,3	98,7
	14	1	1,3	1,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah presentase asal universitas terbanyak adalah Universitas Singaperbangsa Karawang. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas yang mengikuti outbound dari program PERMATA SAKTI pada Universitas Singaperbangsa Karawang.

Tabel 4. Profil responden berdasarkan fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fakultas Ekonomi	8	10,4	10,4	10,4
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	15	19,5	19,5	29,9
	Fakultas Pertanian	15	19,5	19,5	49,4
	Fakultas Hukum	13	16,9	16,9	66,2
	Fakultas Ilmu Komputer	8	10,4	10,4	76,6
	Fakultas Teknik	6	7,8	7,8	84,4
	Fakultas Kesehatan	3	3,9	3,9	88,3
	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	5	6,5	6,5	94,8
	Ilmu Keolahragaan	1	1,3	1,3	96,1
	Fakultas Agama Islam	1	1,3	1,3	97,4
	Fakultas Ilmu Budaya	2	2,6	2,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah presentase terbanyak adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Pertanian. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas dari mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Pertanian.

### Uji validitas

Uji validitas dengan uji CFA atau uji validitas konstruk (indikator)

Pengujian validitas mengukur sampai seberapa jauh ukuran indikator mampu merefleksikan konstruk laten teoritisnya, untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka

menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) atau analisis faktor konfirmasi dengan syarat Critical Ratio (CR) > 1,96 dengan Probability (P) <0,05 tanda \*\*\* adalah signifikan <0,001 (Mardainis, Junadhi, & Jamaris, 2019; Aron & Diana, 2021). Berikut ini adalah uji validitas menggunakan uji CFA.

Tabel 5. Uji validitas dengan UJI CFA

			C.R.	P	Keterangan
Y	<---	X	3,426	***	Valid
Z	<---	Y	3,159	0,002	Valid
Z	<---	X	-0,684	0,494	Tidak Valid
X1	<---	X			
X4	<---	X	4,215	***	Valid
X5	<---	X	3,915	***	Valid
X6	<---	X	3,883	***	Valid
Y6	<---	Y			
Y5	<---	Y	5,59	***	Valid
Y4	<---	Y	3,765	***	Valid
Y3	<---	Y	4,597	***	Valid
Y2	<---	Y	4,532	***	Valid
Z3	<---	Z			
Z4	<---	Z	3,957	***	Valid
Z6	<---	Z	4,614	***	Valid
Z8	<---	Z	4,415	***	Valid
Z9	<---	Z	4,656	***	Valid

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa semua konstruk pada nilai Critical Ratio (CR) > 1,96 dengan Probability (P) <0,05, kecuali pada konstruk pengaruh langsung dari Habit (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Z) yang tidak memenuhi persyaratan valid pada nilai CR maupun pada Probability.

#### Uji validitas dengan uji convergent validitas

Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai indikator pada tiap konstruk atau nilai loading factor yang diperoleh dari nilai estimate diambil dari tabel output standardized regression weight pada output estimate. Pengujian ini memiliki ketentuan bahwa apabila nilai loading factor atau nilai Standardized Loading Estimate <0,5 maka konstruk tersebut harus dihapus agar dapat memenuhi standar uji validitas pada model (Husain, 2016). Uji validitas yang memenuhi nilai Standardized Loading Estimate >0,5 maka dinyatakan valid (Ghozali, 2017) dalam (Fitroh & Suyono, 2020)

Tabel 6. Uji validitas dengan uji convergent

			Estimate	Keterangan
Y	<---	X	0,716	Valid
Z	<---	Y	0,938	Valid
Z	<---	X	-0,131	Tidak Valid
X1	<---	X	0,503	Valid
X4	<---	X	0,89	Valid
X5	<---	X	0,686	Valid
X6	<---	X	0,659	Valid
Y6	<---	Y	0,653	Valid
Y5	<---	Y	0,774	Valid
Y4	<---	Y	0,51	Valid
Y3	<---	Y	0,623	Valid
Y2	<---	Y	0,614	Valid
Z3	<---	Z	0,551	Valid
Z4	<---	Z	0,61	Valid
Z6	<---	Z	0,745	Valid
Z8	<---	Z	0,722	Valid
Z9	<---	Z	0,819	Valid

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat 14 konstruk nilai Standardized Loading Estimate >0,5 . Jadi 8 konstruk yang bernilai Standardized Loading Estimate <0,5 dibuang.

**Uji reliability**

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan yang didapat adalah konsisten atau stabil. Terdapat dua cara yang dapat digunakan, yaitu composite (construct) reliability dan variance extracted. Cut-off value dari construct reliability adalah minimal 0.7 sedangkan cut-off value untuk variance extracted minimal 0,5 Ghazali (2017:143).

**Uji reliabilitas dengan uji construct reliability**

Metode yang digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen dengan menggunakan construct reliability, nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilty adalah 0,7. Tetapi menurut Nunally dan Berstein menyatakan reliability antara 0,5 – 0,6 sudah cukup menjustifikasi sebuah hasil penelitian(Mahmudah & Handayani, 2017)

Tabel 7. Uji reliabilitas dengan uji construct reliability

Variabel	Sum Standardized Loading	Sum Measure Error	Construct Reliability	Kriteria	Simpulan
Habit (X)	7,496644	2,738	0,732477	>0,7	Reliabel
Keputusan Mengikuti (Y)	13,87563	3,725	0,78836	>0,7	Reliabel
Kepuasan Pelayanan (Z)	8,386816	2,896	0,743326	>0,7	Reliabel

Berdasarkan tabel 7 diatas, maka diperoleh Construct reliability pada setiap variabel > 0,7 yang artinya ketiga variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

**Uji reliabilitas dengan uji average variance extracted (AVE)**

Average Variance Exctracted (AVE) dihitung sebagai total kuadrat standardized factor loading dibagi dengan total kuadrat standardized loading ditambah total varians dari error. Nilai AVE sama dengan atau diatas >0.5 menunjukkan adanya convergen yang baik Ghazali (142:2017).

Tabel 8. Uji Reliabilitas dengan Uji AVE

Variabel	Sum (Standardized Lading) 2	Sum Measure Error	Construct AVE	Kriteria	Simpulan
Habit (X)	1,949986	0,98	0,665527	>0,5	Valid
Keputusan Mengikuti (Y)	2,354311	2,271	0,509006	>0,5	Valid
Kepuasan Pelayanan (Z)	2,11917	1,252	0,628616	>0,5	Valid

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan hasil perhitungan dimana konstruk Habit, Keputusan Mengikuti dan Kepuasan Pelayanan memenuhi kriteria AVE>0,5.

**Uji normalitas**

Normalitas yaitu sebaran data yang harus dianalisis untuk melihat apakah asumsi normalitas dapat terpenuhi sehingga dapat diolah lebih lanjut untuk pemodelan SEM ini. Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria critical ratio skewness value pada tingkat signifikan 0,01 yakni sebesar ±2,58. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika nilai critical ratio skewness dibawah harga mutlak 2,58 maka dapat disimpulkan data tersebut mempunyai distribusi normal Ghazali (2017:222).

Tabel 9. Uji normalitas data dengan normalitas univariate dan multivariate

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
Z9	2	5	-0,364	-1,303	-0,971	-1,74
Z8	2	5	-0,352	-1,26	-0,958	-1,715
Z6	2	5	-0,278	-0,997	-0,864	-1,547
Z4	2	5	-0,737	-2,64	-0,357	-0,64
Z3	1	5	-0,811	-2,906	1,14	2,043
Y2	3	5	-0,671	-2,402	-1,06	-1,898
Y3	2	5	-0,794	-2,844	-0,152	-0,273
Y4	2	5	-0,283	-1,012	-1,068	-1,913
Y5	3	5	-0,845	-3,026	-0,395	-0,708

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
Y6	3	5	-1,082	-3,875	0,052	0,093
X6	3	5	-0,696	-2,492	-0,516	-0,924
X5	3	5	-1,416	-5,073	0,992	1,776
X4	3	5	-1,084	-3,885	-0,014	-0,024
X1	2	5	0,019	0,07	-1,155	-2,068
Multivariate					47,29	9,803

Berdasarkan pada tabel 9 diatas, dapat dilihat terlebih dahulu pada kolom c.r. skew untuk melihat normalitas univariate. Terdapat data yang tidak berdistribusi normal univariate (yaitu pada konstruk Z9, Z8,Z6,Y2,Y4,X6 dan X1). Sedangkan untuk normalitas multivariate memiliki nilai sebesar 9,803 yang artinya > 2,58, dan tidak sesuai kriteria yaitu < 2,58. Oleh karena itu dapat dikatakan terdapat bukti bahwa distribusi data variabel observed secara multivariate tidak normal.

**Uji outlier**

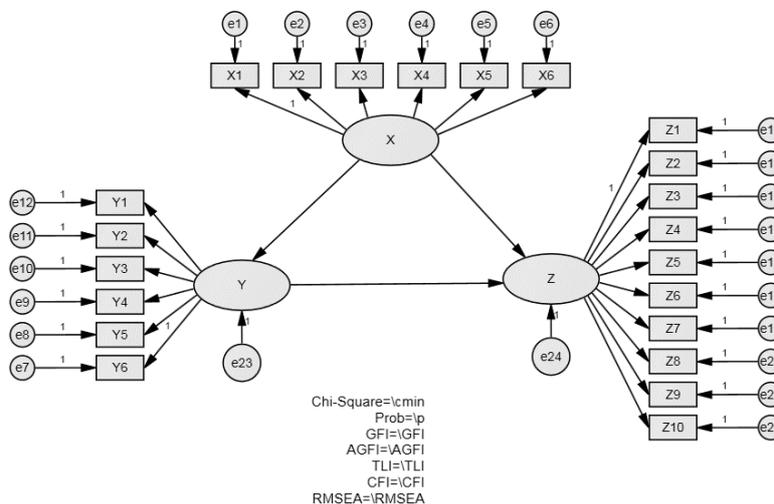
Evaluasi atas Multivariates Outliers dapat diamati bila Mahalanobis d-Square pada komputasi AMOS 24 ada yang lebih besar dari nilai Chi-Square pada derajat bebas sebesar jumlah variabel dan pada tingkat signifikannya 0,001 maka data menunjukkan adanya Multivariate Outliers dan tetap akan diikutsertakan dalam analisis selanjutnya bila tidak terdapat alasan khusus untuk mengeluarkan kasus tersebut Waluyo (2016:31) dimana diketahui  $X2 (22;0,001) = 48,268$ . Sedangkan pada penelitian ini Mahalanobis d Square yang tertinggi 37,798 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat Multivariate Outliers.

**Uji model sem (structural equation modeling)**

Pengembangan model teoritis

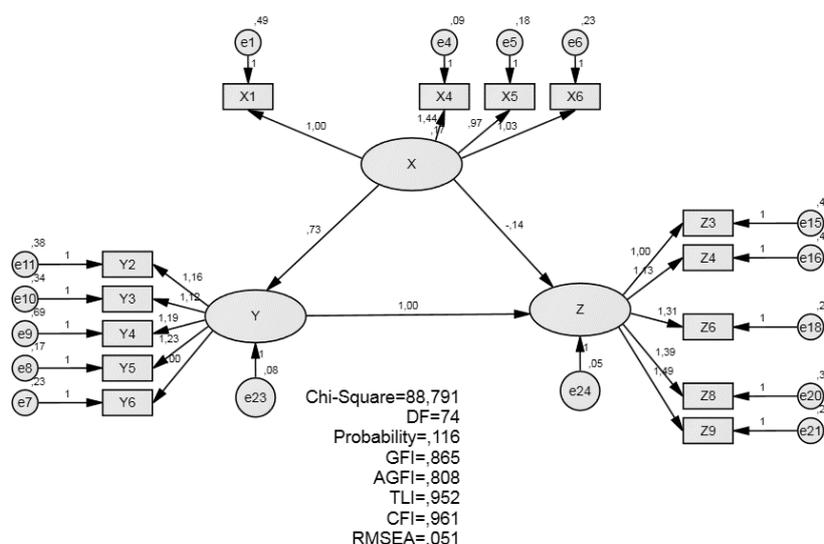
Pengembangan model konstruk pada penelitian ini akan terbentuk 3 variabel laten yakni Habit, Keputusan Mengikuti dan Kepuasan pelayanan dengan masing-masing konstruk 6,6, dan 10 indikator yang sudah mewakili masing-masing dimensi (indikator) per variabel laten.

Pengembangan diagram jalur hubungan kausalitas



Gambar 1. Diagram jalur full model penelitian

Berdasarkan Gambar 1 secara umum model tersebut terdiri atas 1 variabel independen dan 2 variabel dependen. Variabel independen adalah Habit. Sedangkan variabel dependen adalah Keputusan Mengikuti dan Kepuasan pelayanan dengan masing-masing indikator sebanyak 6,6 dan 10.



Gambar 2. Digram jalur modifikasi akhir

Berdasarkan Gambar 2 secara umum model masih terdiri dari variabel Habit, Keputusan Mengikuti dan Kepuasan pelayanan dengan masing-masing indikator sebanyak 4,5 dan 5.

**Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural**

Tabel 10. Model persamaan struktural

Habit	Keputusan mengikuti	Kepuasan Pelayanan
$X1 = \lambda_{HT} + e1$	$Y1 = \lambda_{KM} + e1$	$Z1 = \lambda_{KP} + e1$
$X2 = \lambda_{HT} + e2$	$Y2 = \lambda_{KM} + e2$	$Z2 = \lambda_{KP} + e2$
$X3 = \lambda_{HT} + e3$	$Y3 = \lambda_{KM} + e3$	$Z3 = \lambda_{KP} + e3$
$X4 = \lambda_{HT} + e4$	$Y4 = \lambda_{KM} + e4$	$Z4 = \lambda_{KP} + e4$
$X5 = \lambda_{HT} + e5$	$Y5 = \lambda_{KM} + e5$	$Z5 = \lambda_{KP} + e5$
$X6 = \lambda_{HT} + e6$	$Y6 = \lambda_{KM} + e6$	$Z6 = \lambda_{KP} + e6$
		$Z7 = \lambda_{KP} + e7$
		$Z8 = \lambda_{KP} + e8$
		$Z9 = \lambda_{KP} + e9$
		$Z10 = \lambda_{KP} + e10$

\*Keterangan : HT (Habit); KM (Keputusan Mengikuti); KP (Kepuasan Pelayanan)

**Memilih matriks input untuk analisis data**

Model estimate standar pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan acuan maximum likelihood karena sampel yang terkumpul yaitu 77 responden.

**Memilih jenis matriks struktural**

Jenis model penelitian ini termasuk pada kategori overidentified. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan kategori overidentified yaitu jumlah parameter estimate < jumlah data varian dan kovarian.

**6. Menilai Goodness of Fit.**

Tabel 11. Output model fit modifikasi awal

Goodness of Fit Index	Cut off value	Nilai pada penelitian	Kriteria
Chi-Square	Diharapkan kecil	499,892	Kurang Baik
CMIN/df	<0,2	2,42	Kurang Baik
Probability	>0.05	0,000	Kurang Baik
GFI	>0,90	0,621	Kurang Baik
AGFI	>0,90	0,535	Kurang Baik
TLI	>0,90	0,642	Kurang Baik
CFI	>0,90	0,681	Kurang Baik
RMSEA	<0,08	0,137	Kurang Baik

Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah dipaparkan diatas, maka disimpulkan bahwa semua model dinyatakan tidak fit, maka harus menggunakan asumsi cut-off value agar model dinyatakan fit.

Tabel 12. Output model fit modifikasi akhir

Goodness of Fit Index	Cut off value	Nilai pada penelitian	Kriteria
Chi-Square	Diharapkan kecil	88,791	Baik
CMIN/df	<0,2	1,20	Baik
Probability	>0.05	0,116	Baik
GFI	>0,90	0,865	Marginal
AGFI	>0,90	0,808	Marginal
TLI	>0,90	0,952	Baik
CFI	>0,90	0,961	Baik
RMSEA	<0,08	0,51	Baik

Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah dipaparkan diatas, maka disimpulkan bahwa semua model dinyatakan fit, karena telah memenuhi asumsi cut-off value.

### Uji signifikansi parameter (Uji Hipotesis)

Tabel 13. Output regression weights

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Keputusan Mengikuti	<---	Habit	0,729	0,213	3,426	***	par_12
Kepuasan Pelayanan	<---	Keputusan Mengikuti	1,002	0,317	3,159	0,002	par_13
Kepuasan Pelayanan	<---	Habit	-0,143	0,209	-0,684	0,494	par_14

Berdasarkan hasil output Tabel 13 maka hasil pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Pengaruh Habit (X) terhadap Keputusan Mengikuti (Y) pada program PERMATA

Nilai CR Habit sebesar 3,426 artinya  $>1,96$  dengan tingkat signifikannya (p-value) sebesar 0,000 artinya  $< \alpha$  (0,005) sehingga H1 diterima dan signifikan. Artinya "Habit terhadap Keputusan Mengikuti program PERMATA SAKTI berpengaruh signifikan" Hal ini karena Habit atau kebiasaan dijadikan salah satu penyebab yang mempengaruhi keputusan mengikuti. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Weir, 2021) dimana Habit berpengaruh positif pada siswa untuk mengikuti pembelajaran dengan Log. Artinya pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Weir, 2021).

#### Pengaruh Keputusan Mengikuti (Y) terhadap Kepuasan pelayanan (Z) pada program PERMATA

Nilai CR Keputusan Mengikuti kepada Kepuasan Pelayanan sebesar 3,159 artinya  $>1,96$  dengan tingkat signifikannya (p-value) sebesar 0,002 artinya  $< \alpha$  (0,005) sehingga H2 diterima dan signifikan. Artinya "Keputusan Mengikuti berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Program PERMATA SAKTI dan signifikan". Hal ini karena Keputusan Mengikuti dijadikan sebagai variabel mediasi atau intervening yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hasanuddin, 2016) bahwa Hasil analisis data membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel keputusan pembelian terhadap kepuasan nasabah pada penjualan logam mulia emas. Artinya pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hasanuddin, 2016).

#### Pengaruh Habit (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Z) pada program PERMATA

Nilai CR Habit kepada Kepuasan pelayanan sebesar -0,684 artinya  $< 1,96$  dengan tingkat signifikannya (p-value) sebesar 0,494 artinya  $> \alpha$  (0,005) sehingga H3 diterima dan signifikan. Artinya "Habit berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Program PERMATA SAKTI berpengaruh negatif signifikan". Hal ini karena Habit dijadikan salah satu penyebab yang yang mempengaruhi kepuasan pelayanan.

Hal ini justru kebalikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati, 2019) bahwa Pengaruh kebiasaan menggunakan produk terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan, artinya bahwa kebiasaan konsumen dalam menggunakan produk meningkat, maka akan semakin meningkatkan

kepuasan konsumen sehingga dugaan adanya pengaruh antara kebiasaan menggunakan produk terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Artinya pada penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati, 2019).

### Pengujian efek intervening

Tabel 14. Direct effect and indirect effect

Variabel	Direct Effect (Pengaruh Langsung)			Indirect Effect (Pengaruh Tidak Langsung)		
	Habit	Keputusan Mengikuti	Kepuasan Pelayanan	Habit	Keputusan Mengikuti	Kepuasan Pelayanan
Keputusan Mengikuti	0,729	0,000	0,000	0,512	0,000	0,000
Kepuasan Pelayanan	-0,143	1,002	0,000	0,72	0,000	0,000

Karena pengaruh Habit terhadap Kepuasan Pelayanan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (0,72) dari Habit terhadap Keputusan Mengikuti (0,512) maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelayanan pada penelitian ini merupakan variabel intervening.

### SIMPULAN

Habit terhadap Keputusan Mengikuti program PERMATA SAKTI berpengaruh signifikan; Keputusan Mengikuti berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Program PERMATA SAKTI dan signifikan; Habit berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Program PERMATA SAKTI berpengaruh negatif signifikan; dan Kepuasan Pelayanan pada penelitian ini merupakan variabel intervening.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akun Youtube Unsika official (<https://youtu.be/aBdXb9g7iOI>) diakses 30/06/2021
- Agustini, N. K. D. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Membeli Di Online Shop Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Angkatan Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(1), 127. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v9i1.19997>
- Arifin, S., & Muslim, M. (2020). TANTANGAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN “MERDEKA BELAJAR, KAMPUS MERDEKA” PADA PERGURUAN TINGGI ISLAM SWASTA DI INDONESIA. 1–11.
- Aron, E. F., & Diana, N. (2021). ANALISIS PENGARUH PENYALAHGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PERILAKU ACADEMIC FRAUD MAHASISWA AKUNTANSI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN MOTIVASI BELAJAR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. 10(02).
- Direktorat jenderal pendidikan tinggi kementerian pendidikan dan kebudayaan. (2020). Panduan Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara-Sistem Alih Kredit Dengan Teknologi Informasi (Permata-Sakti) Kampus Merdeka & Merdeka Belajar Tahun 2020. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2.1081>
- Fitroh, R., & Suyono, H. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Resiliensi Ego Menggunakan SEM. *Psyche 165 Journal*, 13(02), 205–210.
- Ghozali. 2017. Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24. Cetakan ke 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- 
- 
- Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen UNSRAT*, 4(1), 128464.
- Husain, A. (2016). Kajian Penerimaan Dan Penggunaan Broadband Mobile Access Sebagai Sarana Layanan Internet. *Faktor Exacta*, 9(1), 13–24.
- KETAREN, I. A. P. B. (2015). KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA MAHASISWA PERTUKARAN MAHASISWA TANAH AIR NUSANTARA (PERMATA). 7–37.
- Kurniawati, E. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kebiasaan Menggunakan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Merek Samsung Di Toko “Y.” Fokus Ekonomi : *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(1), 201–212. <https://doi.org/10.34152/fe.14.1.201-212>
- Lukum, A., & Paramata, Y. (2015). Students ’ Satisfaction toward the Services of the Chemical. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 4(1), 22–29.
- Mahmudah, S., & Handayani, E. (2017). Dimensi Kewirausahaan, Pendidikan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Motivasi Dan Kinerja Usaha Perempuan Berwirausaha Di Dki Jakarta. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 19(3), 189. <https://doi.org/10.33370/jpw.v19i3.101>
- Mardainis, Junadhi, & Jamaris, M. (2019). Analisa Faktor Principal Component Analysis dan Common Factor Analysis untuk Menentukan Minat Calon Mahasiswa Masuk STMIK Amik Riau. *SATIN – Sains Dan Teknologi Informasi*, 5(2).
- Putra, M. A. A. (2018). EVALUASI PENGGUNAAN PADA PRODUK UANG ELEKTRONIK E-MONEY BANK MANDIRI MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13. Retrieved from <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3%0Aht>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo, M. (2016). Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM). UPN Jatim, 126.
- Weir, K. A. (2021). Learning by Logging: Tracking Choices, Habits, and Decisions. *Journal of Political Science Education*, 17(2), 299–310. <https://doi.org/10.1080/15512169.2019.1626243>