

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 *Teaching skill***

###### **2.1.1.1 *Pengertian Teaching skill***

Institusi pendidikan adalah organisasi yang memberikan layanan kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal. Institusi ini dapat dianggap berhasil jika mereka dapat memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Sudirjo, 2023).

Menurut Kotler dalam (Bharmawan, 2022) menggambarkan kualitas sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas mencakup semua fitur dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan yang berfokus pada konsumen. Seorang penjual dianggap memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang ditawarkannya memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dalam hal ini, kualitas menjadi faktor utama dalam menawarkan produk sehingga konsumen tertarik dan puas dengan hasil yang mereka terima (Bharmawan, 2022).

Menurut Undang-Undang (UU) Guru dan Dosen No. 14 Tahun 2005, guru dan dosen adalah pendidik profesional yang memiliki tanggung jawab utama untuk mengajar, mendidik, mengarahkan, membimbing, menilai, dan mengevaluasi

peserta didik di berbagai jalur pendidikan. Seorang guru profesional memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas berdasarkan keterampilan dan keahlian yang memenuhi standar kualitas. Selain itu, UU ini menetapkan bahwa pendidik harus memiliki kemampuan tertentu untuk menangani masalah seperti penguasaan landasan kependidikan, bahan pengajaran, penyusunan dan pelaksanaan program pengajaran, dan evaluasi hasil dan proses belajar mengajar (Sianturi, 2023).

Kegiatan mengajar terjemahan dari istilah *teaching* merupakan kegiatan dari suatu pekerjaan atau perbuatan profesional oleh guru yang kompeten. Guru sebagai tenaga profesional, melaksanakan sistem pendidikan nasional dan mewujudkan tujuan pendidikan nasional dengan cara-cara kerja yang profesional memenuhi kompetensi yang dipersyaratkan. Kemampuan dasar guru adalah berperilaku objektif mendorong berkembangnya potensi peserta didik menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab (Sagala, 2017).

Keterampilan mengajar adalah serangkaian teknik, metode, dan pendekatan yang digunakan oleh pendidik untuk memfasilitasi proses pembelajaran. Ini melibatkan kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan pelajaran, mengelola kelas, dan menggunakan berbagai strategi pengajaran yang efektif. Investasi dalam keterampilan mengajar melalui pelatihan profesional dan pendidikan berkelanjutan adalah komponen penting dari modal manusia bagi pendidik (Hanushek & Rivkin, 2010).

Pengertian lain mengemukakan bahwa Keterampilan mengajar adalah

serangkaian aktivitas dan prosedur pembelajaran spesifik yang dapat digunakan oleh pendidik di kelas. kemampuan mengajar guru menjadi sangat penting dan harus dikuasai oleh para guru dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tanpa keterampilan mengajar yang baik, sangat tidak mungkin bagi guru untuk berinovasi atau menciptakan materi dari kurikulum, yang pada akhirnya dapat menimbulkan rasa bosan baik bagi guru maupun peserta didik dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing. (Sobandi & Nurlatifah, 2019).

Keterampilan mengajar mengacu pada kemampuan guru untuk merancang dan menyampaikan materi pelajaran dengan cara yang efektif dan menarik. Ini mencakup kemampuan untuk mengelola kelas, menggunakan teknik pengajaran yang bervariasi, dan menilai kemajuan siswa secara tepat. Investasi dalam pelatihan profesional dan pengembangan keterampilan mengajar adalah krusial untuk meningkatkan efektivitas pengajaran. Keterampilan mengajar dipandang sebagai bentuk modal manusia yang dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa pendidik yang memiliki keterampilan mengajar yang baik dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Kualitas pendidik adalah faktor penentu utama dalam pencapaian akademik siswa (Hanushek & Rivkin, 2010).

#### **2.1.1.2 Dimensi *Teaching skill***

Keterampilan atau *Skills*, memainkan peran kunci dalam kesuksesan seseorang dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu dalam konteks profesional maupun pribadi. Istilah "*Skills*" merujuk pada kemampuan atau keahlian yang diperlukan untuk melakukan tugas tertentu, dan biasanya hanya dapat diperoleh

melalui latihan dan pengalaman. Keterampilan dapat dibagi menjadi berbagai kategori yang mencakup beragam aspek, mulai dari keterampilan mental, fisik, hingga sosial. Kategori ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang beragam kemampuan yang dimiliki individu. Berikut adalah beberapa kategori utama keterampilan beserta contohnya (Simamora, 2014):

1. Keterampilan Mental: Ini mencakup kemampuan kognitif dan berpikir yang kompleks, seperti analisis, pengambilan keputusan, dan memori. Contohnya termasuk kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan matematika, menganalisis data, dan mengingat informasi penting;
2. Keterampilan Fisik: Keterampilan ini berhubungan dengan kemampuan fisik seseorang, baik itu yang terkait langsung dengan pekerjaan atau aktivitas fisik lainnya. Contohnya adalah keterampilan dalam mengoperasikan mesin, melakukan kegiatan olahraga, atau bahkan tata cara menjalankan tugas-tugas rumah tangga;
3. Keterampilan Sosial: Keterampilan ini melibatkan interaksi dengan orang lain dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif. Contohnya termasuk kemampuan berkomunikasi verbal dan non-verbal, kepemimpinan, negosiasi, dan kerjasama dalam tim.

Guru yang sukses memiliki kharisma menggunakan pendekatan persuasif dalam pembelajaran dengan melibatkan siswa dalam tugas-tugas belajar yang syarat muatan kognitif, sosial, mempelajari bagaimana mengerjakan tugas-tugas itu secara produktif, dan mengajari siswa bagaimana menyerap dan menguasai informasi yang berasal dari penjelasannya. Memilih berarti memiliki kemampuan

untuk menentukan yang terbaik, kemudian terampil menggunakannya. Suasana kebatinan guru memilih model pembelajaran didukung modal pengetahuan dan keterampilan mengajar yang dikuasainya (Sagala, 2017).

Joyce dan Weil dalam (Sagala, 2017) mengelompokkan model-model pembelajaran pada empat kelompok pengajaran yaitu:

1. Model pembelajaran memproses informasi (*the information processing models*) menekankan cara-cara dalam meningkatkan dorongan alamiah manusia untuk membentuk makna tentang dunia (*sense of the world*) dengan memperoleh dan mengolah data merasakan masalah-masalah dan menghasilkan solusi-solusi yang tepat;
2. Model pengajaran sosial (*the social models of teaching*) merupakan proses pengembangan cara-cara integratif, produktif dalam berinteraksi, dan standar-standar yang mendukung aktivitas pembelajaran secara dinamis;
3. Model pengajaran personal (*the personal models of learning*) memahami diri sendiri dengan lebih baik, bertanggung jawab, belajar untuk menjangkau atau bahkan melampaui perkembangan saat belajar agar lebih kuat, lebih sensitif, dan lebih kreatif dalam mencari kehidupan yang lebih sejahtera; dan
4. Model pengajaran sistem perilaku (*the behavioral models of learning*) dapat mengubah perilaku saat merespons informasi tentang seberapa sukses tugas-tugas belajar yang dikerjakan siswa.

Menurut Pasal 28 Peraturan Pemerintah RI No. 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pendidik harus memiliki empat kompetensi utama untuk

mengajar:

1. Kompetensi pedagogik meliputi kemampuan untuk mengelola pembelajaran, merancang dan melaksanakan pembelajaran, melakukan evaluasi hasil belajar, dan mengembangkan peserta didik untuk memaksimalkan potensi mereka;
2. Kompetensi kepribadian atau personal meliputi kepribadian yang teguh, baik, dewasa, arif, bijaksana, berwibawa, berakhlak mulia, dan menjadi teladan bagi peserta didik;
3. Kompetensi profesional mencakup penguasaan materi pembelajaran yang luas, yang memungkinkan guru membimbing peserta didik untuk mencapai standar kompetensi;
4. Kompetensi sosial mencakup kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik dengan sesama pendidik, peserta didik, tenaga pendidik, orang tua, dan masyarakat di sekitar mereka.

#### **2.1.1.3 Indikator *Teaching skill***

Kompetensi dosen dalam mengajar menjadi salah satu aspek utama dari kualitas layanan yang dialami oleh mahasiswa. Seorang dosen yang kompeten memiliki pemahaman holistik tentang pembelajaran dan pengajaran, yang mencakup pengetahuan profesional dan interaksi, interaksi sosial, karakter yang baik, dan kualitas pribadi yang matang. Mengingat transfer pengetahuan adalah aktivitas inti dari lembaga pendidikan, pengetahuan subjek dan kualitas dosen menjadi penting untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi. Oleh karena itu, sangat penting bagi dosen untuk meningkatkan

kompetensi profesional sebagai bagian penting dalam proses pembelajaran secara keseluruhan, termasuk kecerdasan emosional untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan menghadapi lingkungan kerja (Prasetio *et al*, 2017).

Kualitas dosen akan memengaruhi kinerja akademis mahasiswa dan reputasi institusi tempatnya berada. Terdapat korelasi yang potensial antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa yang berasal dari peningkatan kualitas layanan, yang hasilnya diharapkan akan memberikan manfaat jangka panjang bagi institusi melalui pola pembelian berulang dan rekomendasi positif dari mahasiswa yang puas (Carter & Yeo, 2016).

Kompetensi profesional dalam pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan menitikberatkan pada kemampuan dosen untuk mempelajari perkembangan baru dan beradaptasi serta bersiap-siap menuju pendidikan berbasis kompetensi. Pendidikan berbasis kompetensi memberikan peran penting bagi guru atau dosen dalam masyarakat modern yang menjamin kemajuan siswa dalam berbagai kemampuan mental berdasarkan perannya. Guru atau dosen dalam konteks penelitian ini merupakan kunci pembelajaran, dan berpotensi memengaruhi pengetahuan mendalam, pembentukan karakter, dan pemahaman mahasiswa. Oleh karena itu, dosen harus kompeten untuk memastikan proses pembelajaran yang efisien dan efektif dapat terjadi. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa efektivitas pembelajaran yang dirasakan oleh mahasiswa umumnya dipengaruhi oleh dosen, dan efeknya lebih kuat dengan adanya *self-efficacy* positif di kalangan mahasiswa (Latip *et al*, 2020).

Pengetahuan dan kredensial. Pengetahuan subjek dianggap sebagai penentu

utama kualitas dosen karena transfer pengetahuan adalah aktivitas utama yang dilakukan, dan merupakan aspek utama bagi mahasiswa untuk mempelajari aspek teoretis dari mata kuliah. Memang, dosen adalah referensi untuk mata kuliah tersebut dan hal ini memengaruhi reputasi institusi (Wong *et al*, 2019).

Pengetahuan dan keterampilan didefinisikan sebagai pengetahuan mengajar yang mencakup seluruh aspek mengajar, termasuk keputusan tentang materi yang akan digunakan, kurikulum, pendekatan mengajar, metodologi pengajaran, dan lain-lain. Ini memiliki hubungan yang kuat dengan keberhasilan dan kegagalan proses pembelajaran secara keseluruhan. Keterampilan dan pengetahuan yang baik juga berkontribusi pada pengajaran yang efektif dan kepuasan mahasiswa (Carter & Yeo, 2016).

Pengalaman industri adalah pengetahuan (teori dan praktis) yang diperoleh dengan menjadi bagian dari angkatan kerja di industri. Pengetahuan teoritis dan pengetahuan industri dari anggota fakultas adalah aspek berharga yang dibutuhkan mahasiswa saat belajar di dalam kelas. Sangat penting untuk memastikan bahwa bagian teori dari mata kuliah dan praktik industri terintegrasi dengan baik dalam proses pembelajaran, untuk menghasilkan profesional yang berkualitas tinggi yang sangat dapat diterima di pasar, sehingga mengurangi tingkat pengangguran di kalangan lulusan (Hanapi & Nordin, 2014).

Motivasi mempertimbangkan tingkat, arah, dan upaya yang berkelanjutan yang ditemukan dalam individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi kerja penting karena memiliki hubungan positif dengan produktivitas karyawan dan kinerja kerja. Pengetahuan pedagogi, keyakinan, motivasi, dan regulasi diri seorang

pengajar memiliki korelasi positif dengan hasil siswa. Selain itu, sebuah penelitian menemukan bahwa motivasi dosen, pemberdayaan, dan kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Wong *et al*, 2019).

Tugas dosen tidak hanya sekadar mentransfer pengetahuan tetapi juga mendukung dan mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi profesional yang berkualitas yang akan melayani bangsa dengan baik. Dalam melakukan hal tersebut, kompetensi mereka sendiri memengaruhi kompetensi mahasiswa mereka. Oleh karena itu, pendidik yang kompeten dari segala aspek pembelajaran, meliputi interaksi sosial dan profesional, karakter, dan kualitas pribadi yang mewakili citra positif terhadap mahasiswa sangat dibutuhkan.

Kredensial dosen berkontribusi langsung pada citra positif dan reputasi institusi. Institusi yang dinilai rendah umumnya dikaitkan dengan staf akademik yang kurang berkualitas, dan hal ini memengaruhi kepuasan mahasiswa secara langsung. Keterampilan pedagogis juga memberikan pemahaman kepada dosen tentang cara memperlakukan mahasiswa secara berbeda, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu untuk mengembangkan antusiasme di antara mahasiswa (Wong *et al*, 2019).

Karena ada hubungan positif antara kinerja akademik mahasiswa dan keterampilan mengajar, menunjukkan bahwa pelatihan pada komponen tertentu dari kompetensi dosen termasuk keterampilan mengajar akan menghasilkan kinerja akademik yang lebih baik dari mahasiswa. Keterampilan pengajaran penting selama interaksi pelayanan karena pendekatan dosen memiliki hubungan yang kuat dengan keberhasilan dan kegagalan dari keseluruhan proses pembelajaran.

Keterampilan dan pengetahuan yang baik berkontribusi pada pengajaran yang efektif yang berasal dari pengetahuan yang baik dan penerapan praktik pengajaran yang baik. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan untuk memperoleh masukan dari industri nyata selama proses pembelajaran dari dosen. Oleh karena itu, dosen diharapkan menjadi sumber daya yang lengkap bagi mahasiswa untuk dapat menghubungkan dan mengkorelasikan teori mata kuliah dengan praktik industri saat ini. Selain itu, motivasi, pemberdayaan, dan kualitas pelayanan dosen memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Sikap dan motivasi dosen saling terkait, dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi baik mahasiswa maupun dosen (Latip *et al*, 2019).

Dengan demikian, mahasiswa akan merasa termotivasi oleh aura positif dari dosen sepanjang proses pembelajaran. Untuk mencapai tujuan mereka, motivasi sangat penting selama proses pembelajaran, dan dosen yang sangat termotivasi mampu memotivasi mahasiswanya.

#### **2.1.1.4 Faktor-faktor yang memengaruhi *Teaching skill***

Kinerja atau performa berasal dari kata kinerja kerja atau kinerja aktual (kinerja kerja atau pencapaian aktual yang dicapai oleh seseorang), yaitu kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang dosen dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seseorang adalah (Manopo & Tulangow, 2018):

1. Faktor kemampuan: secara umum, faktor kemampuan ini dibagi menjadi 2, yaitu kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan dan

keterampilan). Seorang dosen harus memiliki kedua kemampuan ini agar dapat menyelesaikan tingkat pendidikan formal setidaknya tingkat magister dan memiliki kemampuan untuk mengajar dalam mata kuliah yang sesuai dengan bidang keahliannya;

2. Faktor motivasi: Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi untuk bekerja sangat penting untuk mencapai visi dan misi lembaga pendidikan. Menjadi seorang dosen seharusnya menjadi motivasi yang terbentuk dari awal (dengan perencanaan), bukan karena paksaan atau kebetulan. Selanjutnya, Mathis mendefinisikan kinerja sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.

Kinerja dari adanya *Teaching skills* secara umum mencakup elemen-elemen berikut:

1. Kuantitas hasil;
2. Kualitas hasil;
3. Ketepatan hasil;
4. Kehadiran;
5. Kemampuan untuk bekerja sama.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang sebagai kinerja kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Seorang pengajar harus mengetahui situasi dan kemampuan siswa, sehingga guru atau dosen dapat menempatkan diri sesuai dengan keadaan siswa ini dalam mengajar, sehingga siswa dapat menerima pembelajaran dari guru dengan baik. Oleh karena itu, pendidik atau guru yang menjadi figur dan teladan bagi siswa

dan lingkungannya harus mampu menjalankan tugas profesional mereka, salah satunya adalah memiliki keterampilan mengajar (Ali dkk, 2018).

Keterampilan mengajar adalah kemampuan khusus yang terkait dengan aspek-aspek melaksanakan kegiatan pembelajaran yang harus dimiliki dan diterapkan oleh setiap orang yang memiliki profesi sebagai guru, tutor, pelatih, atau fasilitator dalam menjalankan pembelajaran. Guru yang terampil dalam mengajar akan dengan mudah menghadapi siswa yang memiliki latar belakang dan kecerdasan yang bervariasi. Menurut (Sumyadi dkk, 2020), seorang guru harus menguasai keterampilan mengajar dalam hal:

1. Memperkuat keterampilan;
2. Keterampilan bertanya;
3. Keterampilan menggunakan variasi;
4. Keterampilan menjelaskan;
5. Keterampilan membuka dan menutup pelajaran;
6. Keterampilan mengajar kelompok kecil dan individu;
7. Keterampilan manajemen kelas;
8. Keterampilan membimbing diskusi kelompok.

Pengajar sangat menentukan hasil belajar siswa karena guru adalah pengarah dan pelaku dalam proses pembelajaran yang akan memengaruhi hasil belajar siswa. Selain itu, guru yang secara langsung membimbing, membantu, memengaruhi, dan mengembangkan potensi yang ada pada siswa mencapai tujuan. Guru merupakan komponen sangat penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran karena keberhasilan pelaksanaan proses pendidikan sangat

bergantung pada guru. Keterampilan mengajar seorang guru yang baik dapat mendorong siswa untuk lebih mudah memahami dan menerima pelajaran sehingga dapat mengembangkan pengetahuan dan nilai-nilai kehidupan saat ini (Safitri *et al*, 2018).

Selain dari keterampilan mengajar, siswa juga membutuhkan minat dalam belajar. Ada beberapa faktor yang memengaruhi pembelajaran, salah satunya adalah minat belajar siswa (Khaerunnisa *et al*, 2018). Minat adalah kehadiran rasa ingin tahu atau minat dalam suatu ide pemikiran atau peristiwa yang melibatkan perhatian di mana terdapat elemen efektif (emosional) yang kuat (Sulistiyawati, 2020; Sa'adah *et al*, 2017; Trisnowali, 2017). Minat dapat timbul dari luar atau dari dalam. Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal besar untuk mencapai atau memperoleh tujuan yang diinginkan (Putri & Isnani, 2019).

Siswa yang memiliki minat belajar yang tinggi akan selalu memberikan perhatian penuh dalam upaya mereka untuk mencapai tujuan pembelajaran (Putri & Isnani, 2019; Meyanasari & Widiyanto, 2017). Pembelajar yang tertarik pada suatu aktivitas, di mana pun mereka berada, akan berusaha empat kali lebih keras untuk belajar dibandingkan dengan pembelajar yang memiliki minat sedikit atau mudah bosan (Trisnowali, 2017).

Pengajar memiliki peran penting dalam memungkinkan proses pembelajaran yang efektif. Mereka perlu mengelola proses pembelajaran dengan baik sehingga siswa tahu bagaimana cara belajar dan menggunakan pengetahuan mereka secara tepat dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan guru untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan standar dari tugas-tugasnya memiliki dampak

positif pada hasil, seperti perubahan dalam hasil akademik, sikap siswa, keterampilan siswa, dan pola kerja yang semakin berubah dari guru. Untuk itu, kemampuan mengajar guru menjadi sangat penting dan harus dikuasai oleh para guru dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tanpa keterampilan mengajar yang baik, sangat tidak mungkin bagi guru untuk berinovasi atau menciptakan materi dari kurikulum, yang pada gilirannya dapat menyebabkan rasa bosan baik bagi guru maupun siswa dalam melakukan tugas dan fungsi masing-masing. Keterampilan mengajar adalah aktivitas dan prosedur pembelajaran khusus yang dapat digunakan oleh guru di kelas. Kumpulan perilaku mengajar yang saling terkait yang digunakan dalam interaksi kelas untuk memfasilitasi pencapaian tujuan pendidikan tertentu, yang terdiri dari (Rasto, 2015):

1. Keterampilan dalam memulai pembelajaran;
2. Keterampilan dalam menjelaskan;
3. Keterampilan dalam menutup pembelajaran;
4. Keterampilan dalam bertanya;
5. Keterampilan dalam memberikan penguatan;
6. Keterampilan dalam variasi model pembelajaran;
7. Keterampilan dalam demonstrasi;
8. Keterampilan menggunakan papan tulis dan media pembelajaran.

#### **2.1.1.5 Prinsip-prinsip *Teaching skill***

Menurut Harefa dkk. (2024) dalam proses keterampilan mengajar memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesesuaian (relevan) dalam memilih unsur-unsur keterampilan harus

memperhatikan kesesuaian dengan seluruh komponen pembelajaran.

2. Kreativitas dan inovatif: unsur-unsur keterampilan mengajar yang digunakan dikemas lebih menarik dan biasanya melalui kreativitas akan muncul hal-hal yang baru dan berbeda dengan cara yang dilakukan sebelumnya (inovatif);
3. Ketepatan (akurasi);
4. Kebermanfaatan;
5. Membangkitkan perhatian dan motivasi;
6. Menyenangkan.

Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting untuk mencapai pendidikan yang efektif dan efisien karena mereka memastikan bahwa proses pembelajaran relevan dengan elemen pembelajaran, menarik dan inovatif, akurat dalam penerapan, memberikan manfaat nyata bagi siswa, meningkatkan motivasi siswa, dan menciptakan pengalaman belajar yang positif.

### **2.1.2 Knowledge skills**

#### **2.1.2.1 Pengertian Knowledge skill**

Pengetahuan (*Knowledge*) didefinisikan sebagai pemahaman orang tentang hal-hal, konsep, ide, teori, prosedur, dan praktik. Pengetahuan dapat digambarkan sebagai pengetahuan praktis atau keahlian spesifik. Pengetahuan sebagai sesuatu yang dimiliki orang, disarankan bahwa mengetahui lebih baik dianggap sebagai sesuatu yang mereka lakukan. Pengetahuan memiliki banyak dimensi atau komponen yang berbeda dan kompleks, bersifat situasional, abstrak, implisit, eksplisit, terdistribusi dan individual, berkembang dan statis (Amstrong, 2014).

Pengetahuan (*knowledge*) merupakan informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan sebagai informasi mengenai seseorang yang memiliki bidang substansi tertentu (Sedarmayanti dkk, 2020).

Pengetahuan adalah pemahaman konseptual dan informasi yang dimiliki oleh seorang pendidik. Ini mencakup pengetahuan konten (*subject matter knowledge*) dan pengetahuan pedagogis (*pedagogical knowledge*). Pengetahuan konten mencakup pemahaman mendalam tentang subjek yang diajarkan, sementara pengetahuan pedagogis melibatkan pemahaman tentang bagaimana mengajar materi tersebut secara efektif. Menurut Pengetahuan pedagogis konten (*Pedagogical Content Knowledge*) adalah aspek kritis yang menggabungkan keduanya dan merupakan landasan bagi pengajaran yang efektif (Shulman, 1987).

Definisi dan Pentingnya Pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pendidik mencakup dua komponen utama: pengetahuan konten (*subject matter knowledge*) dan pengetahuan pedagogis (*pedagogical knowledge*). Pengetahuan konten adalah pemahaman mendalam tentang subjek yang diajarkan, sementara pengetahuan pedagogis adalah pemahaman tentang bagaimana mengajarkan materi tersebut secara efektif.

#### **2.1.2.2 Dimensi *Knowledge skill***

Dalam konteks pendidikan tinggi, keterampilan pengetahuan atau *knowledge skills* merupakan aspek penting yang memengaruhi perilaku dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi. Pengaruh *knowledge skills* terhadap loyalitas mahasiswa telah menjadi topik penelitian yang menarik bagi para akademisi dan praktisi pendidikan karena dampaknya yang signifikan terhadap

kesuksesan dan keberlanjutan institusi pendidikan. *Knowledge skills* mencakup kemampuan dosen dalam memahami, menganalisis, dan mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki untuk diaplikasikan selama pembelajaran ke mahasiswa. Ini mencakup kemampuan akademik seperti pemecahan masalah, pemikiran kritis, komunikasi efektif, dan penguasaan materi yang relevan dengan bidang studi (Mujahidin dkk, 2018).

Keterampilan pengetahuan atau *knowledge skills* memegang peranan penting dalam keberhasilan tenaga pendidik dalam menjalankan aktivitas pembelajaran. Dengan memiliki keterampilan pengetahuan yang solid, tenaga pendidik dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa, membangun hubungan yang lebih kuat, dan meningkatkan kesempatan untuk mencapai target perguruan tinggi. Keterampilan ini memegang peranan penting dalam keberhasilan perguruan tinggi dalam menjalankan aktivitasnya (Ahn *et al*, 2021).

Kerangka konseptual pembelajaran mencakup tiga dimensi utama: pengetahuan, keterampilan, dan keterlibatan, sebagaimana dijelaskan oleh Murillo *et al* (2019). Pengetahuan (*knowledge*) mengacu pada pemahaman yang dimiliki mahasiswa terhadap materi pelajaran (Lopes dan Soares, 2018). Sementara itu, keterampilan (*skills*) mencakup kemampuan mahasiswa dalam berbagai aspek, seperti bekerja dalam kelompok, mendengarkan pendapat orang lain, belajar mandiri, menerapkan pengetahuan dalam praktek, serta mensintesis dan menganalisis informasi. Keterlibatan (*engagement*) mengacu pada aktifitas yang ditunjukkan mahasiswa dalam proses pembelajaran (Fredricks *et al*, 2016).

### **2.1.2.3 Indikator *Knowledge skill***

Dalam konteks perguruan tinggi, kualitasnya dinilai dari kinerja sumber daya manusia, terutama dosen, yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pendidikan. Untuk menjalankan kinerja perguruan tinggi dengan baik, dosen harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, termasuk kompetensi pedagogik, sosial, profesional, dan kepribadian.

Menurut Sanjaya dan Pratiwi (2018), aset utama dalam industri jasa adalah orang-orangnya, terutama yang memiliki kinerja yang kompeten. Permintaan konsumen terhadap karyawan yang kompeten akan menghasilkan kepuasan dan loyalitas. Dalam konteks perguruan tinggi, dosen menjadi salah satu aset utama. Dosen yang kompeten tidak hanya membangun kepuasan mahasiswa, tetapi juga loyalitas mereka. Sebaliknya, kekurangan dalam memenuhi kompetensi dapat mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa bahkan kerugian bagi mereka. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk memastikan bahwa dosen memiliki kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

### **2.1.2.4 Faktor-faktor *Knowledge skill***

Pengetahuan merupakan komponen esensial dari modal manusia yang dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal dan pelatihan. Investasi dalam pengetahuan guru tidak hanya meningkatkan kualitas pengajaran tetapi juga mempengaruhi keberhasilan siswa. Penelitian telah menunjukkan bahwa guru dengan pengetahuan yang kuat dalam subjek mereka dapat menyampaikan informasi dengan lebih

efektif dan memfasilitasi pemahaman yang lebih baik di antara siswa (Goldhaber, 2016).

Sebenarnya, kualitas dosen akan memengaruhi kinerja akademis mahasiswa dan reputasi institusi tempat mereka berada. Terdapat korelasi yang potensial antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa yang berasal dari peningkatan kualitas layanan, yang hasilnya diharapkan akan memberikan manfaat jangka panjang bagi institusi melalui pola pembelian berulang dan rekomendasi positif dari mahasiswa yang puas (Carter & Yeo, 2016).

Kompetensi profesional dalam pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan menitikberatkan pada kemampuan dosen untuk mempelajari perkembangan baru dan beradaptasi serta bersiap-siap menuju pendidikan berbasis kompetensi. Pendidikan berbasis kompetensi memberikan peran penting bagi guru atau dosen dalam masyarakat modern yang menjamin kemajuan siswa dalam berbagai kemampuan mental berdasarkan perannya. Guru atau dosen dalam konteks penelitian ini merupakan kunci pembelajaran, dan berpotensi memengaruhi pengetahuan mendalam, pembentukan karakter, dan pemahaman mahasiswa. Oleh karena itu, dosen harus kompeten untuk memastikan proses pembelajaran yang efisien dan efektif dapat terjadi. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa efektivitas pembelajaran yang dirasakan oleh mahasiswa umumnya dipengaruhi oleh dosen, dan efeknya lebih kuat dengan adanya *self-efficacy* positif di kalangan mahasiswa (Latip *et al*, 2020).

Pengetahuan dan kredensial. Pengetahuan subjek dianggap sebagai penentu utama kualitas dosen karena transfer pengetahuan adalah aktivitas utama yang

dilakukan, dan merupakan aspek utama bagi mahasiswa untuk mempelajari aspek teoretis dari mata kuliah. Memang, dosen adalah referensi untuk mata kuliah tersebut dan hal ini memengaruhi reputasi institusi (Wong *et al*, 2019).

Pengetahuan dan keterampilan didefinisikan sebagai pengetahuan mengajar yang mencakup seluruh aspek mengajar, termasuk keputusan tentang materi yang akan digunakan, kurikulum, pendekatan mengajar, metodologi pengajaran, dan lain-lain. Ini memiliki hubungan yang kuat dengan keberhasilan dan kegagalan proses pembelajaran secara keseluruhan. Keterampilan dan pengetahuan yang baik juga berkontribusi pada pengajaran yang efektif dan kepuasan mahasiswa (Carter & Yeo, 2016).

Pengalaman industri adalah pengetahuan (teori dan praktis) yang diperoleh dengan menjadi bagian dari angkatan kerja di industri. Pengetahuan teoritis dan pengetahuan industri dari anggota fakultas adalah aspek berharga yang dibutuhkan mahasiswa saat belajar di dalam kelas. Sangat penting untuk memastikan bahwa bagian teori dari mata kuliah dan praktik industri terintegrasi dengan baik dalam proses pembelajaran, untuk menghasilkan profesional yang berkualitas tinggi yang sangat dapat diterima di pasar, sehingga mengurangi tingkat pengangguran di kalangan lulusan (Hanapi & Nordin, 2014).

Motivasi mempertimbangkan tingkat, arah, dan upaya yang berkelanjutan yang ditemukan dalam individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi kerja penting karena memiliki hubungan positif dengan produktivitas karyawan dan kinerja kerja. Pengetahuan pedagogi, keyakinan, motivasi, dan regulasi diri seorang guru memiliki korelasi positif dengan hasil siswa. Selain itu, sebuah penelitian

menemukan bahwa motivasi dosen, pemberdayaan, dan kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Wong *et al* 2019).

Tugas dosen tidak hanya sekadar mentransfer pengetahuan tetapi juga mendukung dan mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi profesional yang berkualitas yang akan melayani bangsa dengan baik. Dalam melakukan hal tersebut, kompetensi mereka sendiri memengaruhi kompetensi mahasiswa mereka. Oleh karena itu, pendidik yang kompeten dari segala aspek pembelajaran, meliputi interaksi sosial dan profesional, karakter, dan kualitas pribadi yang mewakili citra positif terhadap mahasiswa sangat dibutuhkan. Kredensial dosen berkontribusi langsung pada citra positif dan reputasi institusi. Institusi yang dinilai rendah umumnya dikaitkan dengan staf akademik yang kurang berkualitas, dan hal ini memengaruhi kepuasan mahasiswa secara langsung. Keterampilan pedagogis juga memberikan pemahaman kepada dosen tentang cara memperlakukan mahasiswa secara berbeda, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu untuk mengembangkan antusiasme di antara mahasiswa (Wong *et al*, 2019).

Karena ada hubungan positif antara kinerja akademik mahasiswa dan keterampilan mengajar, menunjukkan bahwa pelatihan pada komponen tertentu dari kompetensi dosen termasuk keterampilan mengajar akan menghasilkan kinerja akademik yang lebih baik dari mahasiswa. Keterampilan pengajaran penting selama interaksi pelayanan karena pendekatan dosen memiliki hubungan yang kuat dengan keberhasilan dan kegagalan dari keseluruhan proses pembelajaran.

Keterampilan dan pengetahuan yang baik berkontribusi pada pengajaran yang efektif yang berasal dari pengetahuan yang baik dan penerapan praktik

pengajaran yang baik. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan untuk memperoleh masukan dari industri nyata selama proses pembelajaran dari dosen. Oleh karena itu, dosen diharapkan menjadi sumber daya yang lengkap bagi mahasiswa untuk dapat menghubungkan dan mengkorelasikan teori mata kuliah dengan praktik industri saat ini. Selain itu, motivasi, pemberdayaan, dan kualitas pelayanan dosen memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Sikap dan motivasi dosen saling terkait, dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi baik mahasiswa maupun dosen (Latip *et al*, 2019).

Dengan demikian, mahasiswa akan merasa termotivasi oleh aura positif dari dosen sepanjang proses pembelajaran. Untuk mencapai tujuan mereka, motivasi sangat penting selama proses pembelajaran, dan dosen yang sangat termotivasi mampu memotivasi mahasiswanya.

#### **2.1.2.5 Komponen-komponen *Knowledge skill***

Pengetahuan berkembang seiring waktu melalui pengalaman, yang mengaitkan situasi dan peristiwa baru dalam konteks tertentu (Turban, 2005). Komponen pengetahuan bisa dikelompokkan ke dalam kategori-kategori seperti berikut:

1. *Ground truth*: Kebenaran datang dari pengalaman nyata, bukan dari teori;
2. *Complexity*: Ketidaktahuan menyebabkan masalah menjadi kompleks;
3. *Judgement*: Pengetahuan tidak bisa digunakan di keadaan aslinya karena terus berubah;
4. *Heuristic (rules of thumb) and intuition*: sebagai panduan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah;

5. *Values and beliefs*: Setiap individu memiliki pendekatan yang berbeda dalam menyelesaikan masalah berdasarkan pada pandangan dan keyakinan mereka.

### **2.1.3 *Interpersonal skills***

#### **2.1.3.1 Pengertian *Interpersonal skill***

*Interpersonal skills* menunjukkan pemahaman, kesopanan, taktik, empati, perhatian dalam mengembangkan dan memelihara hubungan serta mampu berinteraksi dengan baik dengan orang-orang dari berbagai latar belakang dan situasi terhadap perbedaan individu (Dessler, 2017).

*Interpersonal skills* merujuk pada kemampuan individu dalam berinteraksi secara personal dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Indikator dari keterampilan interpersonal meliputi kemampuan berkomunikasi, keterampilan mendengarkan, dan kemampuan menunjukkan empati terhadap masalah yang dihadapi oleh orang lain. Kemampuan tenaga pengajar dalam berkomunikasi dengan efektif menandakan kesediaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa (Rajan, 2015).

Keterampilan interpersonal adalah kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain secara efektif. Bagi seorang pendidik, keterampilan ini mencakup empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan untuk membangun hubungan positif dengan siswa, kolega, dan orang tua. Keterampilan interpersonal yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan meningkatkan keterlibatan serta motivasi siswa (Jennings & Greenberg, 2009).

Keterampilan interpersonal mengacu pada kemampuan untuk

berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain secara efektif. Dalam konteks pendidikan, keterampilan ini mencakup empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan untuk membangun hubungan positif dengan siswa, rekan kerja, dan orang tua. Pentingnya keterampilan sosial dan emosional bagi guru dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung (Jennings & Greenberg, 2009).

Keterampilan interpersonal dianggap sebagai bentuk modal manusia yang dapat dikembangkan melalui pelatihan dan pengalaman. Guru dengan keterampilan interpersonal yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan siswa. Penelitian menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal yang baik dari guru berhubungan positif dengan hasil belajar siswa (Roorda et al., 2011).

#### **2.1.3.2 Dimensi *Interpersonal skill***

*Interpersonal skills* merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang tepat, meliputi aspek keterampilan komunikasi, kemampuan bernegosiasi, sikap yang positif, integritas, dan rasa tanggung jawab. Kemampuan berkomunikasi yang baik memungkinkan tenaga pengajar untuk menarik perhatian mahasiswa karena mereka mempercayai apa yang disampaikan. Selain itu, kepercayaan dan kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan melalui kemampuan persuasif tenaga pengajar. *Interpersonal skills* berkaitan dengan algoritma mental dan cara berkomunikasi dalam interaksi sosial untuk mencapai tujuan tertentu. Keahlian interpersonal menuntut tenaga pengajar untuk mengatasi tantangan dalam proses mengajar dan negosiasi. Kemampuan

interpersonal yang kuat terlihat ketika tenaga pengajar berhasil memengaruhi keputusan, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas mahasiswa (Rentz *et al*, 2002).

Saat tenaga pengajar mampu mendengarkan dengan baik terhadap kebutuhan mahasiswa, hal itu menunjukkan adanya empati yang diberikan oleh tenaga pengajar kepada mahasiswa, yang dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pengajar. Keterampilan interpersonal membantu tenaga pengajar dalam membangun hubungan yang positif dengan mahasiswa. Keterampilan interpersonal tenaga pengajar mencakup kemampuan mendengarkan, optimisme, empati, hubungan antara penjual dan pembeli, dan pengamatan perspektif (Lestari, 2015).

Keterampilan komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam kesuksesan di dunia pengajaran. Tenaga pengajar perlu mengembangkan pemahaman mendalam tentang lingkungan perguruan tinggi, bukan hanya tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan. Pengembangan keterampilan interpersonal dapat dilakukan melalui langkah-langkah praktis berikut (Girald, 2014):

1. Pendekatan: Memperkenalkan diri kepada semua prospek, terutama calon mahasiswa, untuk menarik minat. Mendengarkan dengan seksama terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa adalah kunci untuk mempertahankan hubungan jangka panjang;
2. Melihat potensi: Melakukan riset secara teratur tentang tren industri dan produk untuk tetap relevan di pasar yang berkembang;
3. Mendengarkan mahasiswa: Menyimak tidak hanya tentang produk dan

layanan, tetapi juga kebutuhan bisnis dan informasi lain yang membantu memahami pasar dan pesaing;

4. Presentasi program dan layanan: Menghadirkan program dan layanan kepada mahasiswa dan prospek potensial dengan cara yang menarik dan informatif;
5. Tindak lanjut: Memperhatikan respons dan umpan balik dari mahasiswa untuk memahami kebutuhan dengan lebih baik;
6. Mencari rekomendasi: Mengajukan pertanyaan kepada mahasiswa mengenai kemungkinan rekomendasi atau rujukan kepada orang lain yang tertarik dengan produk atau layanan yang ditawarkan;
7. Pengulangan dan pengembangan: Menjalankan langkah-langkah di atas secara konsisten dan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal secara bertahap.

### **2.1.3.3 Indikator *Interpersonal skill***

*Interpersonal skills* tenaga pengajar dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti yang dikemukakan oleh Rentz *et al*, 2002:

1. Keahlian berkomunikasi: Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor kunci dalam kesuksesan pengajar;
2. Keahlian mengajar: Kemampuan mengajar yang baik memudahkan tenaga pengajar untuk meyakinkan mahasiswa melalui dialog yang produktif;
3. Penampilan: Penampilan yang menarik, sikap sopan, serta senyum yang ramah dapat mempengaruhi kesan pertama mahasiswa terhadap tenaga pengajar;

4. Kejujuran: Menyampaikan informasi secara jujur dan transparan meningkatkan kredibilitas tenaga pengajar di mata mahasiswa;
5. Tanggung jawab: Bertanggung jawab atas proses pembelajaran dan menangani keluhan mahasiswa merupakan wujud tanggung jawab yang diharapkan dari seorang tenaga pengajar.

*Interpersonal skills* merujuk pada kemampuan untuk mengenali dan menyelesaikan konflik dalam interaksi sosial, yang memainkan peran penting dalam kesuksesan pengajar dan nilai perguruan tinggi.

Keterampilan ini mencakup aktivitas mental dan perilaku yang digunakan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mahasiswa, membangun hubungan interpersonal yang kuat. Kemampuan mendengarkan, empati, dan pengamatan adalah indikator utama dari *interpersonal skills*. Keterampilan interpersonal seperti empati, hubungan yang baik, keterampilan mendengarkan, optimisme, dan manajemen persepsi memiliki dampak pada kinerja. Namun, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kemampuan mendengarkan dan hubungan yang baik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Sebaliknya, optimisme, empati, dan manajemen persepsi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada kinerja (Islam M., *et al*, 2016).

*Interpersonal skills* berhubungan dengan interaksi antara tenaga pengajar dan mahasiswa dalam menyampaikan informasi tentang pembelajaran dan kebijakan perguruan tinggi. Indikator lain dari *interpersonal skills*, seperti pengetahuan tentang produk dan strategi pesaing, pemahaman tentang kebutuhan dan kemampuan mahasiswa, serta pengetahuan tentang produk serta layanan yang

ditawarkan (Lestari, *et al*, 2016).

#### **2.1.3.4 Faktor-faktor *Interpersonal skill***

Menurut Halloran (Nisa, 2021), manusia berkomunikasi dengan orang lain karena didorong oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Perbedaan antarpribadi: Manusia memiliki karakteristik dan pengalaman yang berbeda-beda, dan perbedaan ini dapat menjadi dasar bagi komunikasi dan belajar satu sama lain;
2. Pemenuhan kekurangan: Manusia memiliki kekurangan mereka sendiri. Setiap orang memiliki kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Dengan berkomunikasi dapat saling membantu untuk memenuhi kebutuhan tersebut;
3. Perbedaan motivasi antarmanusia: Manusia memiliki motivasi yang berbeda-beda dan perbedaan ini dapat mendorong manusia untuk berkomunikasi dan bertukar informasi atau ide;
4. Pemenuhan akan harga diri: Manusia memiliki kebutuhan untuk diakui dan dihargai oleh orang lain. Dengan berkomunikasi, manusia dapat menunjukkan bahwa mereka memiliki keinginan yang sama untuk diakui dan dihargai;
5. Kebutuhan atas pengakuan orang lain: Manusia membutuhkan rasa diterima dan disukai oleh orang lain. Dengan berkomunikasi, orang dapat membangun hubungan dan mendapatkan rasa aman.

Menurut Cassagrande (Nisa, 2021) , manusia berkomunikasi karena:

1. Memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan: manusia tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan orang lain untuk saling membantu. Dengan berkomunikasi, orang dapat saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan satu sama lain;
2. Memiliki keinginan untuk berpartisipasi dalam proses perubahan yang relatif konstan. Orang-orang selalu menginginkan kemajuan dan perubahan. Komunikasi memungkinkan individu untuk berkembang dan belajar dari orang lain;
3. Ingin berinteraksi memahami masa lalu, masa kini, dan masa depan. Komunikasi memungkinkan orang untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan orang lain;
4. Ingin membangun hubungan baru. Orang-orang adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain. Komunikasi memungkinkan mereka untuk membangun hubungan dan memperluas jaringan pertemanan mereka.

#### **2.1.3.5 Unsur-unsur *Interpersonal skill***

Menurut teori Lasswell (Nisa, 2021) menyatakan komunikasi *interpersonal* mempunyai 5 unsur yang saling berkaitan antara satu sama lain, yaitu:

1. Sumber (*source*), yang juga disebut komunikator, adalah individu yang bertanggung jawab untuk menyampaikan pesan kepada penerima. merupakan individu yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi, yang berarti ingin membagi keadaan internalnya, baik emosional maupun informasional, dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat mencakup keinginan

untuk memperoleh pengakuan sosial hingga keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam komunikasi *interpersonal*, orang yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan disebut komunikator;

2. Proses *encoding*, yaitu proses mengubah ide menjadi simbol yang umum, seperti kata, bahasa, tanda, atau gambar, dilakukan oleh komunikator untuk menghasilkan pesan yang dapat dipahami oleh penerima. Proses *encoding* melibatkan pemilihan simbol verbal dan nonverbal yang disesuaikan dengan karakteristik komunikan dan berdasarkan aturan tata bahasa;
3. Pesan (*message*) Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah sekumpulan simbol yang menunjukkan situasi unik komunikator kepada orang lain. Pesan dapat berupa kata-kata atau kombinasi keduanya. Pesan sangat penting dalam aktivitas komunikasi. Komunikator menyampaikan pesan untuk diterima dan diinterpretasikan oleh komunikan;
4. Saluran atau media (*channel*) adalah alat atau sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Saluran adalah alat fisik untuk mengirimkan pesan dari sumber ke penerima atau secara umum menghubungkan orang ke orang lain. Karena situasi dan keadaan yang memungkinkan komunikasi tatap muka, penggunaan saluran atau media adalah satu-satunya cara untuk berkomunikasi dengan orang lain;
5. Penerima (*receiver*) juga disebut komunikan, yang berarti orang yang tidak menerima pesan dari sumber atau komunikator. Dengan kata lain, penerima

adalah orang yang menerima, memahami, dan memahami pesan. Selama proses komunikasi interpersonal, penerima berpartisipasi secara aktif dalam proses interpretasi dan umpan balik pesan, sehingga komunikator dapat menentukan seberapa efektif komunikasi dan apakah makna pesan dapat dipahami secara bersamaan oleh komunikator dan komunikan. Untuk memahami maksud dan tujuan komunikator, penerima pesan harus menerjemahkan apa yang disampaikan oleh sumber, baik itu simbol verbal maupun nonverbal.

#### **2.1.3.6 Tujuan Komunikasi *Interpersonal skill***

Menurut Nisa (2021) menyatakan bahwa setiap individu memiliki tujuan komunikasi *interpersonal* yang berbeda sesuai kebutuhan masing-masing, diantaranya untuk:

1. Menemukan diri sendiri: Salah satu tujuan komunikasi *interpersonal* adalah untuk menemukan diri sendiri. Komunikasi *interpersonal* memberi kita kesempatan untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau tentang diri kita sendiri. Berbicara tentang perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri adalah sangat menarik. Kita dapat memperoleh pemahaman yang sangat baik tentang perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita dengan berbicara dengan orang lain;
2. Menemukan dunia luar: Hanya melalui komunikasi *interpersonal* kita dapat memahami lebih banyak tentang orang lain dan diri kita sendiri. Banyak informasi yang kita ketahui berasal dari komunikasi *interpersonal*,

meskipun banyak informasi yang kita peroleh dari media massa sering dibahas dan dipelajari melalui interaksi *interpersonal*;

3. Membentuk dan menjaga hubungan sosial yang penuh arti: Salah satu keinginan paling besar seseorang adalah untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Banyak waktu kita dalam komunikasi *interpersonal* diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial;
4. Berubah sikap dan tingkah laku: Pertemuan *interpersonal* menghabiskan banyak waktu untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Kita dapat mendorong mereka untuk mengambil keputusan tertentu, seperti mencoba diet baru, membeli barang tertentu, menonton film, membaca buku, atau memasuki bidang tertentu dan berpikir bahwa sesuatu itu benar atau salah;
5. Bermain dan kesenangan: Bermain mencakup semua aktivitas dengan tujuan utama untuk menikmati. Berbicara dengan teman tentang aktivitas kita di sore hari, berbicara tentang olahraga, menceritakan cerita, dan pada umumnya menghabiskan waktu. Komunikasi seperti ini dapat membantu Anda mencapai keseimbangan mental yang penting yang diperlukan untuk merelaksasi dari semua masalah yang ada di sekitar kita;
6. Untuk membantu: Ahli kejiwaan, terapis, dan ahli psikologi klinis dapat membantu klien mereka dengan menggunakan komunikasi *interpersonal* dalam pekerjaan mereka. Selain itu, kita semua bertugas membantu orang lain dalam hubungan sehari-hari kita. Kita berbicara dengan teman, berbicara dengan siswa tentang kursus apa yang paling baik, dan sebagainya.

## **2.1.4 Loyalitas**

### **2.1.4.1 Pengertian Loyalitas**

Menurut Kotler, *et al* (2022) mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan menunjukkan komitmen kuat untuk menggunakan produk, layanan, atau merek tertentu di masa depan. Ini dapat mencakup berbagai tingkatan, mulai dari sekadar puas dengan produk atau layanan hingga mendukung dan menyarankan orang lain untuk menggunakannya. Loyalitas pelanggan, juga disebut kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk yang dibuat oleh sebuah institusi pendidikan, didefinisikan sebagai dorongan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Sudirjo, 2023).

Loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi merujuk pada kesetiaan dan keterikatan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tempat belajar. Hal ini mencakup perilaku mahasiswa untuk tetap memilih dan berkomitmen terhadap institusi tersebut dalam jangka waktu yang relatif lama, serta memberikan dukungan dan rekomendasi positif terhadap institusi kepada orang lain. Loyalitas adalah aset berharga bagi setiap institusi, karena merupakan indikator dari komitmen mendalam untuk terus bersama dan atau menggunakan produk ataupun jasa dari perguruan tinggi. Hal ini tidak hanya mencakup komitmen mahasiswa, tetapi juga kesetiaan yang tidak terpengaruh oleh perubahan situasi atau tawaran dari perguruan tinggi lain. Beberapa poin penting tentang loyalitas meliputi (Uzochukwu, 2021):

1. Komitmen Mendalam: Loyalitas mahasiswa mencerminkan komitmen yang kuat dari mahasiswa terhadap perguruan tinggi, tanpa dipengaruhi oleh tawaran lain yang mungkin ada di tempat lain;

2. Hubungan yang Dibangun: Loyalitas mahasiswa didasarkan pada hubungan yang kuat antara mahasiswa dan perguruan tinggi. Ini dapat dibangun melalui berbagai cara, seperti komunikasi yang terbuka, layanan mahasiswa yang baik, atau program pembelajaran yang menarik;
3. Perilaku Konsisten: Mahasiswa yang setia cenderung puas secara konsisten dari waktu ke waktu sehingga membawa pengaruh yang positif;
4. Keterikatan Emosional: Loyalitas mahasiswa juga sering kali melibatkan keterikatan emosional antara mahasiswa dan perguruan tinggi. Mahasiswa mungkin merasa terhubung secara emosional dengan perguruan tinggi karena pengalaman positif yang dimiliki;
5. Resistensi terhadap Pengaruh Kompetitif: Mahasiswa yang setia cenderung lebih resisten terhadap upaya pemasaran situasional dari perguruan tinggi lain, tidak mudah tergoda oleh tawaran atau promosi dari yang lain karena telah membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap perguruan tinggi yang dipilih.

#### **2.1.4.2 Dimensi Loyalitas**

Tahapan pembentukan loyalitas dapat dijelaskan melalui empat tingkat, yaitu *cognitive loyalty*, *emotional loyalty*, *conative loyalty*, dan *action loyalty*. Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing tingkat (Evanschitzky & Wunderlich, 2019):

1. *Cognitive Loyalty*:
  - a. Pada tingkat ini, loyalitas mahasiswa didasarkan pada pengertian atau pemahaman mahasiswa terhadap perguruan tinggi;

- b. Mahasiswa melakukan perbandingan antara berbagai perguruan tinggi berdasarkan informasi yang mereka terima;
- c. Tingkat loyalitas pada tahap ini cenderung fluktuatif, dan mahasiswa dapat dengan mudah beralih pilihan jika ada penawaran yang lebih menarik.

2. *Emotional Loyalty:*

- a. Pada tingkat ini, loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh pengalaman emosional yang mereka alami di perguruan tinggi;
- b. Pengalaman emosional ini dapat berupa kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa;
- c. Loyalitas emosional cenderung lebih tinggi daripada loyalitas kognitif karena pengalaman emosional tersimpan dalam benak mahasiswa.

3. *Conative Loyalty:*

- a. Pada tingkat ini, mahasiswa menunjukkan niat atau keinginan untuk terlibat dalam mempromosikan perguruan tinggi secara sukarela;
- b. Mahasiswa secara aktif mempertimbangkan untuk menyampaikan informasi positif ke teman-temannya;
- c. Tingkat loyalitas pada tahap ini lebih kuat karena mahasiswa benar-benar menyukai perguruan tinggi.

4. *Action Loyalty:*

- a. Tingkat loyalitas mahasiswa mencapai puncaknya di mana secara konsisten berkomitmen penuh pada perguruan tinggi;
- b. Berkata positif dan ikut serta mempromosikan perguruan tinggi secara

sukarela menjadi kebiasaan atau rutinitas bagi mahasiswa;

- c. Mahasiswa termotivasi untuk belajar dan setia terhadap perguruan tingginya.

#### **2.1.4.3 Indikator Loyalitas**

Faktor lain yang memengaruhi loyalitas mahasiswa adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi mahasiswa tentang layanan yang diterima dengan harapan. Jika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa, maka hal itu akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Namun, jika kualitas pelayanan di bawah harapan, maka hal itu dapat mengurangi loyalitas mahasiswa dan bahkan menyebabkan mahasiswa beralih ke perguruan tinggi lain. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk fokus pada penyediaan pelayanan berkualitas untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mahasiswa (Ahn et al., 2021).

Kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh perguruan tinggi di Indonesia menyangkut rendahnya mutu pendidikan serta perlunya reformasi kultural dalam menjawab tuntutan zaman. Salah satu solusi yang diusulkan adalah transformasi dari budaya birokrasi menjadi corporate university, yang mengutamakan mutu akademik, produktivitas, keakurasian, dan kecepatan dalam pelayanan serta mempertimbangkan kepuasan stakeholder (Ali dkk, 2018).

Dalam konteks ini, pengukuran loyalitas mahasiswa menjadi penting sebagai indikator keberhasilan institusi pendidikan tinggi. Konsep loyalitas mahasiswa, menekankan pada komitmen yang kuat untuk menggunakan kembali atau memilih kembali produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa

depan, meskipun ada pengaruh situasional yang dapat mempengaruhi perilaku beralih. Beberapa indikator untuk mengukur loyalitas mahasiswa, termasuk niat untuk melanjutkan pendidikan, merekomendasikan institusi pendidikan tinggi, dan memilih kembali institusi atau program studi yang sama (Windasari dkk, 2021).

#### **2.1.4.4 Faktor-faktor memengaruhi Loyalitas**

Dalam konteks persaingan global yang semakin ketat, loyalitas mahasiswa menjadi kunci untuk kesuksesan jangka panjang suatu perguruan tinggi. Berikut adalah beberapa manfaat penting dari mempertahankan mahasiswa (Schlesinger & Heskett, 2018):

1. **Konsistensi:** Mahasiswa yang loyal cenderung konsisten di perguruan tinggi tempat belajar. Ini menciptakan kondisi yang stabil dan dapat diandalkan bagi perguruan tinggi;
2. **Biaya Pemasaran yang Lebih Rendah:** Mempertahankan mahasiswa yang sudah ada jauh lebih hemat biaya dibandingkan dengan mendapatkan mahasiswa baru. Upaya pemasaran untuk mempertahankan mahasiswa biasanya lebih efisien dan efektif daripada upaya pemasaran untuk menarik mahasiswa baru;
3. **Umpan Balik yang Berharga:** Mahasiswa yang loyal cenderung memberikan umpan balik yang lebih konstruktif dan berharga kepada perguruan tinggi, yang dapat memberikan wawasan tentang kebutuhan dan preferensi mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dapat terus meningkatkan layanan mereka;
4. **Promosi dari Mulut ke Mulut:** Mahasiswa yang puas dan loyal cenderung

merekomendasikan produk atau layanan perguruan tinggi kepada orang lain. Promosi dari mulut ke mulut seperti ini merupakan salah satu bentuk promosi yang paling efektif dan memiliki dampak jangka panjang yang besar;

5. Nilai yang Lebih Tinggi: Loyalitas mahasiswa memiliki korelasi positif dengan nilai dan profitabilitas. Mahasiswa yang loyal cenderung konsisten dan puas pada perguruan tingginya.

Dengan demikian, mempertahankan mahasiswa bukan hanya tentang mempertahankan basis mahasiswa yang sudah ada, tetapi juga tentang membangun pondasi untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang perguruan tinggi dalam lingkungan pendidikan yang semakin kompetitif.

Dalam konsep *service-dominant logic* (SDL), perguruan tinggi berorientasi pada mahasiswa, dengan fokus utama pada penyediaan layanan yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Layanan utama disediakan dengan menggunakan kemampuan melalui berbagai sarana, proses, dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam menciptakan nilai bersama. Tujuannya adalah untuk memperkuat posisi perguruan tinggi dalam memuaskan mahasiswa dan mencapai keuntungan dengan memiliki mahasiswa yang loyal. Perguruan tinggi yang menganut prinsip SDL terus berusaha untuk meningkatkan kinerja layanan. Memandang pemasaran sebagai proses nilai tambah yang berkelanjutan, di mana sumber daya operasional tidak hanya terbatas pada sumber daya fisik statis seperti inventaris fisik, tetapi juga mencakup sumber daya dinamis yang meliputi manusia, organisasi, informasi, dan hubungan (Vargo & Lusch, 2017).

Pandangan SDL menekankan bahwa layanan menjadi fondasi dari pertukaran ekonomi, dan semua pihak yang terlibat dalam pertukaran tersebut perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus dalam proses tersebut. Ini mengakui bahwa nilai diciptakan secara bersama-sama melalui interaksi antara penyedia layanan dan mahasiswa. Dalam konteks penelitian ini, perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada output yang dihasilkan, tetapi juga pada outcome, yaitu bagaimana layanan dapat ditingkatkan untuk memperbaiki performa perguruan tinggi dan menciptakan nilai yang lebih baik bagi mahasiswa (Vargo & Lusch, 2008).

Sumber daya manusia (*human resources*) dalam *service-dominant logic* tidak hanya berarti keterampilan dan pengetahuan, tetapi juga mencakup aspek-aspek organisasional seperti kualitas pengendalian, aktivitas, dan budaya perguruan tinggi. Selain itu, sumber daya informasi (*information resources*) juga penting dalam memperoleh pengetahuan tentang pasar, teknologi, dan pesaing. Hubungan (*relationship resources*) dengan mahasiswa, pesaing, dan pemasok juga dianggap sebagai sumber daya penting dalam konteks *service-dominant logic*. Dengan mengintegrasikan semua sumber daya ini, perguruan tinggi dapat mengembangkan kompetensi yang diperlukan untuk tetap kompetitif dalam pasar yang semakin kompleks dan terhubung ini (Lusch & Nambisan, 2015).

Kompetensi ini bukanlah aset fisik, tetapi merupakan kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memungkinkan perguruan tinggi untuk beradaptasi dan bertahan dalam lingkungan yang dinamis. Oleh karena itu, dalam konteks *service-dominant logic*, persaingan yang efektif tidak hanya berfokus pada

output yang ditawarkan, tetapi lebih pada bagaimana perguruan tinggi dapat menyediakan layanan yang superior dan membangun hubungan yang kuat dengan mahasiswa.

Pentingnya loyalitas mahasiswa dalam hubungannya dengan universitas dan reputasi, yang mencakup niat untuk memberi sebagai alumni, melanjutkan pendidikan, dan memberikan arahan kepada orang lain tentang universitas. Loyalitas mahasiswa menjadi kunci dalam membangun hubungan yang solid antara perguruan tinggi dan mahasiswa, serta berkontribusi pada masa depan universitas melalui dukungan finansial dan advokasi. Loyalitas mahasiswa melibatkan kesediaan untuk berbicara positif tentang institusi dan memberikan informasi kepada calon mahasiswa baru. Loyalitas mahasiswa melibatkan unsur sikap yang terdiri dari tiga aspek: kognitif, afektif, dan konatif, yang berkaitan dengan penilaian dan keinginan mahasiswa terhadap institusi (Windasari dkk, 2021).

Dengan demikian, indikator loyalitas mahasiswa meliputi perilaku pemilihan, rekomendasi positif, kontribusi aktif, dan niat untuk memberi, yang semuanya menjadi penting dalam memahami hubungan antara mahasiswa dan perguruan tinggi serta menilai kualitas pendidikan yang diberikan.

#### **2.1.4.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan**

Dalam konteks bisnis, loyalitas pelanggan sering dikaitkan dengan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau layanan tertentu. Ini terjadi ketika pelanggan memilih produk atau layanan tersebut secara konsisten dibandingkan dengan pesaing lainnya. Karakteristik loyalitas pelanggan ini dapat diaplikasikan pada konteks mahasiswa dan perguruan tinggi.. Faktor utama yang mendorong

loyalitas siswa adalah kepuasan mereka dengan pengalaman pendidikan mereka. Kualitas pengajaran yang baik dapat menyebabkan kepuasan ini. Keyakinan mahasiswa terhadap perguruan tinggi juga sangat penting. Mahasiswa akan lebih cenderung untuk tetap setia pada perguruan tinggi mereka jika mereka merasa pendidikannya berkualitas.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Griffin dalam Sudirjo (2023) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur;
2. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa;
3. Merekomendasikan produk lain;
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

#### **2.1.4.6 Merancang dan Menciptakan Loyalitas**

Loyalitas pelanggan tidak bisa tercipta begitu saja, tetapi harus dirancang oleh perusahaan. Adapun tahap-tahap perancangan loyalitas menurut Sudirjo (2023) adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan nilai pelanggan
  - a. Identifikasi segmen pelanggan sasaran;
  - b. Definisikan nilai pelanggan sasaran dan tentukan pelanggan mana yang menjadi pendorong keputusan pembelian dan penciptaan loyalitas;
  - c. Ciptakan diferensiasi janji merek.
2. Merancang pengalaman pelanggan bermerek
  - a. Mengembangkan pemahaman pengalaman pelanggan;

- b. Merancang perilaku karyawan untuk merealisasikan janji merek;
  - c. Merancang perubahan strategi secara keseluruhan.
3. Melengkapi orang dan menyampaikan secara konsisten
- a. Mempersiapkan pemimpin untuk menjalankan dan memberikan pengalaman kepada pelanggan dalam setiap interaksi yang dilakukan pelanggan terhadap perusahaan;
  - b. Memperkuat kinerja perusahaan melalui pengukuran dan tindakan kepemimpinan.
4. Menyokong dan meningkatkan kinerja
- a. Gunakan respons timbal balik pelanggan dan karyawan untuk memelihara karyawan secara berkesinambungan dan untuk mempertahankan pengalaman pelanggan;
  - b. Membentuk kerja sama antara sistem personalia dengan proses bisnis yang terlibat langsung dalam pemberian dan penciptaan pengalaman pelanggan;
  - c. Secara terus-menerus mengembangkan dan mengomunikasikan hasil untuk menanamkan pengalaman konsumen bermerek yang telah dijalankan perusahaan.

#### **2.1.4.7 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dibutuhkan langkah kunci yang saling terkait, antara lain yaitu:

- 1. Komitmen dan keterlibatan manajemen puncak;
- 2. Tolak ukur internal;

3. Identifikasi kebutuhan pelanggan;
4. Penilaian kapabilitas persaingan;
5. Pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan;
6. Analisis umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non pelanggan dan pesaing;
7. Perbaikan berkesinambungan.

Griffin dalam Sudirjo (2023) mengemukakan beberapa cara agar perusahaan bisa menahan pelanggan beralih ke pesaing, antara lain yaitu:

1. Meriset pelanggan;
2. Membangun hambatan agar pelanggan tidak berpindah;
3. Melatih dan memodifikasi staf untuk loyal;
4. Pemasaran loyalitas.

Keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki konsumen yang loyal, antara lain yaitu:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran;
2. Dapat mengurangi biaya transaksi;
3. Dapat mengurangi biaya perputaran konsumen atau turnover;
4. Dapat mengurangi biaya kegagalan.

Institusi pendidikan dapat mengambil tindakan yang sebanding dengan cara bisnis mempertahankan loyalitas pelanggan dalam mempertahankan loyalitas mahasiswa. Pengukuran kualitas internal, komitmen dan keterlibatan pimpinan institusi, identifikasi kebutuhan mahasiswa, penilaian kemampuan pesaing, evaluasi kepuasan dan kesetiaan mahasiswa, dan analisis umpan balik dari

mahasiswa, alumni, dan pihak terkait lainnya, serta perbaikan secara berkesinambungan.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian pendahuluan merupakan suatu ilmu yang menghasilkan kesimpulan berupa suatu bentuk pengetahuan yang dapat dipercaya dengan berpikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan didukung oleh fakta empiris.

Penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	<i>Impacts of cruise industry corporate social responsibility reputation on customers' loyalty: Mediating role of trust and identification</i> Ahn, J., Shamim, A., & Park, J. (2021)	Reputasi CSR perusahaan pelayaran laut memengaruhi loyalitas pelanggan dengan mediasi kepercayaan dan identifikasi.	- Mengkaji pengaruh faktor eksternal (reputasi CSR) terhadap loyalitas.	- Berfokus pada industri pelayaran laut, bukan perguruan tinggi. - Faktor yang diteliti berbeda (reputasi CSR, kepercayaan, identifikasi).
2	Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro Ali Mujahidin, Fifi Zuhriah, & Ifa Khoirianingrum. (2018)	Citra perguruan tinggi dan kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.	- Mengkaji pengaruh faktor internal (citra perguruan tinggi, kompetensi dosen) terhadap loyalitas. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada perguruan tinggi swasta di Bojonegoro.	- Faktor yang diteliti berbeda (citra perguruan tinggi, kompetensi dosen). - Variabel mediasi (kepuasan mahasiswa) berbeda.
3	<i>The Effect of Moderators on The Salesperson Behavior Performance and</i>	Perilaku dan hasil kinerja wiraniaga dimoderatori oleh efektivitas	- Mengkaji pengaruh moderator terhadap	- Berfokus pada industri penjualan, bukan pendidikan. - Variabel yang

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<i>salesperson Outcome Performance and Sales Organization Effectiveness Relationship.</i> Baldauf, A., & Cravens, D. W. (2002)	organisasi penjualan.	hubungan variabel. - Menggunakan metode regresi.	diteliti berbeda (perilaku wiraniaga, hasil kinerja wiraniaga, efektivitas organisasi penjualan).
4	<i>Students-as-customers' satisfaction, predictive retention with marketing implications: The case of Malaysian higher education business students</i> Carter, S., & Yeo, A. C. M. (2016)	Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan memprediksi retensi dengan implikasi pemasaran.	- Mengkaji pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap retensi. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada mahasiswa di Malaysia.	- Faktor yang diteliti berbeda (kepuasan mahasiswa, retensi). - Variabel mediasi (implikasi pemasaran) tidak ada.
5	<i>The Students Satisfaction, Student Loyalty, Competitive Advantage and Financial Sustainability On Private Universities In Surabaya</i> Dharmayanti, D., Samuel, H., & Devie. (2018)	Kepuasan dan loyalitas mahasiswa, keunggulan kompetitif, dan keberlanjutan keuangan saling terkait di perguruan tinggi swasta di Surabaya.	- Mengkaji hubungan antar variabel dalam model yang kompleks. - Berfokus pada perguruan tinggi swasta	- Faktor yang diteliti berbeda (kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, keunggulan kompetitif, keberlanjutan keuangan). - Variabel mediasi ( <i>Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada.
6	Kontribusi <i>Intrapersonal Skills</i> dan <i>Interpersonal skills</i> Terhadap Kesiapan Kerja Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi "X" Suhartono E, & Zaky Machmuddah. (2020)	Keterampilan intrapersonal dan interpersonal berkontribusi terhadap kesiapan kerja mahasiswa di Perguruan Tinggi "X".	- Mengkaji pengaruh keterampilan	- Variabel penelitian berbeda (intrapersonal skills, kesiapan kerja). - Konteks penelitian berbeda (Perguruan Tinggi "X").
7	<i>An Integrative Model of Teacher Education: Educating Teaching Knowledge and Social, Cognitive and Affective Skills</i> Hirshberg, M. (2020)	Model pendidikan guru integratif untuk mendidik pengetahuan mengajar dan keterampilan sosial, kognitif, dan	- Mengkaji model pendidikan guru. - Menekankan pentingnya keterampilan mengajar.	- Berfokus pada pendidikan guru secara umum, bukan perguruan tinggi. - Tidak meneliti loyalitas

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		afektif.		mahasiswa.
8	<i>Exploring the relative effects of Selling Skills on customer satisfaction: A study on SMEs of IT Hardware Industry in Bangladesh</i> Islam, M., et al. (2016)	Keterampilan penjualan berdampak positif pada kepuasan pelanggan di UKM industri perangkat keras IT di Bangladesh.	- Mengkaji pengaruh keterampilan penjualan terhadap kepuasan pelanggan. - Menggunakan metode regresi.	- Berfokus pada industri UKM, bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (keterampilan penjualan, kepuasan pelanggan). - Konteks penelitian berbeda (Bangladesh).
9	<i>Students' acceptance for e-learning and the effects of self-efficacy in Malaysia</i> Latip, M. S. A., Noh, I., Tamrin, M., & Latip, S. N. N. A. (2020)	Penerimaan mahasiswa terhadap e-learning dan efek self-efficacy di Malaysia.	- Mengkaji penerimaan e-learning dan self-efficacy. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada mahasiswa di Malaysia.	- Faktor yang diteliti berbeda (penerimaan e-learning, self-efficacy). - Variabel mediasi (Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (e-learning).
10	Pengaruh <i>soft skill</i> terhadap kesiapan kerja menghadapi masyarakat ekonomi ASEAN pada mahasiswa S1 fakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya Lie, L. N. C., & Darmasetiawan, N. K. (2017)	Soft skill berpengaruh terhadap kesiapan kerja mahasiswa S1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya.	- Mengkaji pengaruh <i>soft skill</i> terhadap kesiapan kerja. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada mahasiswa S1 di Universitas Surabaya.	- Faktor yang diteliti berbeda ( <i>soft skill</i> , kesiapan kerja). - Variabel mediasi (Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (MEA).
11	Peran <i>Trusting Attitudes</i> Dalam Memediasi Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Niat Belanja Online Mahayanti, N. P. U. L., & Purnami, N. M. (2015)	Sikap percaya memediasi pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap niat belanja online.	- Mengkaji peran variabel mediasi.	- Berfokus pada perilaku konsumen <i>online</i> , bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (kepercayaan, kegunaan yang dirasakan, niat belanja online).
12	<i>Analysis of Lecturer Performance and</i>	Kinerja dosen dan kepuasan	- Mengkaji pengaruh kinerja	- Faktor yang diteliti berbeda

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<i>Student Satisfaction, and the Impact on Student Loyalty in Department of Business Administration Manado State Polytechnic.</i> Manopo, M., & Tulangow, R. (2020)	mahasiswa berdampak pada loyalitas mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.	dosen dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado.	(kinerja dosen, kepuasan mahasiswa). - Variabel mediasi ( <i>Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (Jurusan Administrasi Bisnis).
13	<i>How the flipped classroom affects knowledge, skills, and engagement in higher education: Effects on students' satisfaction</i> Murillo, Zamorano, L., Sanchez, J., & Godoy-Caballero, A. (2019)	Kelas terbalik memengaruhi pengetahuan, keterampilan, dan keterlibatan dalam pendidikan tinggi, dan berdampak pada kepuasan mahasiswa.	- Mengkaji efektivitas model pembelajaran <i>flipped classroom</i>	- Variabel penelitian berbeda (model pembelajaran, kepuasan mahasiswa). - Metode penelitian berbeda (eksperimen). - Konteks penelitian berbeda (model pembelajaran <i>flipped classroom</i> )
14	<i>Lecturers' professional competency and students' academic performance in Indonesia higher education.</i> Prasetyo, A. P., Azis, E., Fadhilah, D. D., & Fauziah, A. F. (2017)	Kompetensi profesional dosen dan kinerja akademik mahasiswa saling terkait dalam pendidikan tinggi di Indonesia.	- Mengkaji hubungan antar variabel dalam model yang kompleks. - Menggunakan metode regresi. - Berfokus pada pendidikan tinggi di Indonesia.	- Faktor yang diteliti berbeda (kompetensi profesional dosen, kinerja akademik mahasiswa). - Variabel mediasi ( <i>Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada.
15	<i>Relationship Between Teachers Leadership Styles and Students Academic Achievement.</i> Rashid, A., Amin, R., & Ahmad, S. (2019)	Gaya kepemimpinan guru berhubungan dengan prestasi akademik siswa.	- Mengkaji pengaruh gaya kepemimpinan guru terhadap prestasi akademik. - Menggunakan metode regresi.	- Berfokus pada pendidikan dasar, bukan perguruan tinggi. - Variabel yang diteliti berbeda (gaya kepemimpinan guru, prestasi akademik). - Konteks penelitian berbeda (pendidikan dasar)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	<i>A measure of selling skill: Scale development and validation.</i> Rentz, J. C., Shepherd, D., Armen, T., Dabholkar, P., & Ladd, R. T. (2002)	Pengembangan dan validasi skala untuk mengukur keterampilan penjualan.	- Mengembangkan alat ukur untuk variabel penelitian.	- Berfokus pada industri penjualan, bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (keterampilan penjualan).
17	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. Rusdarti. (2004)	Kualitas pelayanan dan nilai pelayanan memengaruhi loyalitas nasabah di Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang.	- Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelayanan terhadap loyalitas. - Menggunakan metode regresi.	- Berfokus pada industri perbankan, bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (kualitas pelayanan, nilai pelayanan). - Konteks penelitian berbeda (Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang).
18	Pemanfaatan Situs Purbakala Semedo Sebagai Sumber Belajar Sejarah Bagi Siswa Kelas X IPS SMA Negeri 1 Dukuhwaru dan SMA Negeri 3 Slawi Kabupaten Tegal Tahun Pelajaran 2017/2018 Safitri, N., Utomo, C. B., & Amin, S. (2018)	Pemanfaatan situs purbakala Semedo efektif sebagai sumber belajar sejarah bagi siswa kelas X IPS di SMA Negeri 1 Dukuhwaru dan SMA Negeri 3 Slawi.	- Mengkaji efektivitas pemanfaatan situs purbakala sebagai sumber belajar. - Menggunakan metode penelitian tindakan. - Berfokus pada pembelajaran sejarah di SMA.	- Faktor yang diteliti berbeda (pemanfaatan situs purbakala). - Variabel mediasi ( <i>Teaching skills, knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (pembelajaran sejarah di SMA).
19	Pengaruh <i>People, Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap kepuasan atas pelayanan pada perbankan syariah di kota padang. Sanjaya, S., & Pratiwi, N. (2018)	Dimensi <i>People, Process</i> , dan <i>Physical Evidence</i> memengaruhi kepuasan atas pelayanan di perbankan syariah di kota Padang.	- Mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan.	- Berfokus pada industri perbankan syariah, bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (dimensi kualitas pelayanan, kepuasan). - Konteks penelitian berbeda (perbankan syariah di kota Padang).
20	<i>Teaching skills and Learning Discipline as</i>	Keterampilan mengajar dan	- Mengkaji pengaruh	- Berfokus pada pendidikan dasar,

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<i>Factors Affecting Students' Learning Outcomes</i> Sobandi, A., & Nurlatifah, N. (2019)	disiplin belajar memengaruhi hasil belajar siswa.	keterampilan mengajar dan disiplin belajar terhadap hasil belajar. - Menggunakan metode regresi.	bukan perguruan tinggi. - Variabel yang diteliti berbeda (keterampilan mengajar, disiplin
21	<i>The Effect of Teacher Teaching skills and Student Interest on History Learning Outcomes</i> Sumyadi, Y., Umasih, U., & Syukur, A. (2020)	Keterampilan mengajar guru dan minat siswa berdampak pada hasil belajar sejarah.	- Mengkaji pengaruh keterampilan mengajar guru dan minat siswa terhadap hasil belajar. - Menggunakan metode regresi.	- Berfokus pada pembelajaran sejarah di SMA. - Variabel yang diteliti berbeda (keterampilan mengajar guru, minat siswa). - Konteks penelitian berbeda (pembelajaran sejarah di SMA).
22	<i>Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education</i> Santos, G., Marques, C., Justino, E., & Mendes, L. (2020)	Tanggung jawab sosial memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dalam pendidikan tinggi.	- Mengkaji pengaruh tanggung jawab sosial terhadap kualitas layanan dan kepuasan	- Berfokus pada pendidikan tinggi secara umum, bukan perguruan tinggi swasta terakreditasi B - Faktor yang diteliti berbeda (tanggung jawab sosial, kualitas layanan). - Variabel mediasi ( <i>interpersonal skills</i> ) tidak ada.
23	<i>Direct selling strategies and customers loyalty in the Nigerian deposit money banks</i> Uzochukwu, O. (2021)	Strategi penjualan langsung dan loyalitas pelanggan di bank deposito Nigeria.	- Mengkaji pengaruh strategi penjualan langsung terhadap loyalitas pelanggan. - Menggunakan metode regresi.	- Berfokus pada industri perbankan, bukan pendidikan. - Variabel yang diteliti berbeda (strategi penjualan langsung, loyalitas pelanggan). - Konteks penelitian berbeda (bank deposito Nigeria).
24	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas	Kualitas layanan dan kepuasan memengaruhi loyalitas mahasiswa di Program Pascasarjana	- Mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas.	- Faktor yang diteliti berbeda (kualitas layanan, kepuasan). - Variabel mediasi ( <i>Teaching skills</i> ,

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga) Windasari, Soedjarwo, Toho Cholik Mutohir. (2021)	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.	- Berfokus pada mahasiswa.	<i>knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (program pascasarjana di Universitas Airlangga).
25	Tingkat Keterampilan Dasar Mengajar Calon Guru Sekolah Dasar Pada Perkuliahan Mikroteaching Yuanita, Y. (2019)	Tingkat keterampilan dasar mengajar calon guru sekolah dasar pada perkuliahan mikroteaching perlu ditingkatkan.	- Mengkaji tingkat keterampilan dasar mengajar calon guru	- Faktor yang diteliti berbeda (keterampilan dasar mengajar calon guru). - Variabel ( <i>knowledge skills, interpersonal skills</i> ) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (pendidikan calon guru sekolah dasar).
26	Pengaruh Motivasi, <i>Human Relations</i> dan <i>Teaching Skill</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Batik Surakarta Alvionita, D. R., & Istiatin. (2015)	Motivasi, <i>human relations</i> dan <i>teaching skill</i> berpengaruh secara parsial dan simultan serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	- Mengkaji tingkat keterampilan mengajar - Berfokus pada mahasiswa. - Menggunakan metode regresi.	- Faktor yang diteliti berbeda ( <i>Motivasi, Human Relation</i> ). - Konteks penelitian berbeda (Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Batik Surakarta).
27	<i>Students' Perception of Lecturers' Competency and the Effect on Institution Loyalty: The Mediating Role of Students' Satisfaction</i> Latip, M. S. A., Newaz, F. T., & Ramasamy, R. (2020)	Pengetahuan dan kredensial, pengalaman industri, dan motivasi dosen semuanya memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa	- Mengkaji <i>Skill, Knowledge</i> dan <i>Loyalitas</i> - Berfokus pada mahasiswa.	- Faktor yang diteliti berbeda ( <i>Lecturers Competency</i> ). - Konteks penelitian berbeda (Mahasiswa di malaysia).
28	<i>Interpersonal skills and organizational commitment</i> Devendra, S., &	Penelitian ini menunjukkan Keterampilan Interpersonal dan	- Mengkaji <i>Interpersonal Skills</i>	- Faktor yang diteliti berbeda ( <i>organizational commitment</i> )

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Theavarajan, D. (2016)	Komitmen Organisasi menunjukkan hubungan linear yang positif dan signifikan		- <i>Teaching skill</i> dan <i>knowledge</i> tidak ada. - Konteks penelitian berbeda (karyawan perusahaan asuransi).
29	<i>The Effects of Product Quality and Interpersonal Communication on Customer Loyalty</i> Tafsir, M., Shaari, R., & Muchtar, H. (2018)	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas produk dan komunikasi <i>interpersonal</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, tetapi secara parsial komunikasi <i>interpersonal</i> yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen	- Mengkaji <i>Interpersonal</i> dan Loyalitas - Menggunakan metode regresi	- Faktor yang diteliti berbeda ( <i>Product Quality</i> ) - <i>Teaching skill</i> dan <i>knowledge</i> tidak ada. - Konteks penelitian berbeda ( <i>Customer BPR</i> Hasamitra Makassar).
30	Peran Komunikasi Antara Karyawan dengan <i>Customer</i> dalam Menciptakan <i>Customer Loyalty</i> Titik Dua Kopi Kedungmundu Pratama, N., E., & Siregar, N., I. (2023)	Hasil penelitian menunjukan komunikasi <i>interpersonal</i> yang dapat terciptanya loyalitas konsumen berpengaruh positif	- Mengkaji <i>Interpersonal</i> dan Loyalitas	- Faktor yang diteliti berbeda (variable <i>teaching skill</i> dan <i>knowledge</i> ) tidak ada. - Konteks penelitian berbeda ( <i>Customer Titik Dua Kopi Kedungmundu</i> ).

Sumber: Jurnal yang telah diolah peneliti, 2024

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam membentuk masa depan individu dan pembangunan masyarakat secara keseluruhan. Ketika dunia pendidikan semakin kompetitif, perguruan tinggi mendapat tekanan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mahasiswa (Santos et al., 2020).

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan atau entitas bisnis

untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, atau bahkan melebihi apa yang mereka pikirkan (Sudirjo, 2023).

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan (Putranto, dkk., 2019). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka (Putri dan Arifiansyah, 2020). Perusahaan harus memiliki standar pelayanan pelanggan yang tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan karena pelayanan yang baik mencakup memahami keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata mereka (Bharmawan, 2022).

Kualitas layanan jasa pendidikan mencakup berbagai aspek yang melibatkan interaksi antara mahasiswa dan institusi pendidikan, termasuk dosen, kurikulum, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya. Kualitas layanan yang baik dalam pendidikan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa, yang pada gilirannya berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan institusi. Dalam sektor pendidikan, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari aspek akademik, tetapi juga dari interaksi interpersonal dan lingkungan pembelajaran yang kondusif (Along, A. 2020).

Salah satu faktor kunci yang berperan penting dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa adalah layanan yang dilakukan melalui kemampuan dosen atau

pengajar dalam memberikan pengajaran yang efektif (*Teaching skills*), keterampilan pengetahuan yang relevan dengan mata kuliah yang diajarkan (*Knowledge skills*), serta kemampuan interpersonal dalam berinteraksi dengan mahasiswa (*Interpersonal skills*).

*Teaching skills* mencakup kumpulan perilaku mengajar yang digunakan oleh dosen dalam interaksi kelas untuk memfasilitasi pencapaian tujuan pendidikan tertentu. *Teaching skills* yang kuat memungkinkan dosen untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang memikat dan efektif. Dengan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan jelas, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan menggunakan berbagai model pembelajaran, dosen dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan menginspirasi mahasiswa untuk terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi (Santos *et al.*, 2020). Penelitian oleh Sumyadi *et al.* (2020), mengemukakan bahwa keterampilan mengajar guru berdampak positif pada hasil belajar yang pada akhirnya menjadikan siswa loyal.

*Knowledge skills* merupakan aspek penting yang memengaruhi perilaku dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi. Pengaruh *Knowledge skills* terhadap loyalitas mahasiswa telah menjadi topik penelitian yang menarik bagi para akademisi dan praktisi pendidikan karena dampaknya yang signifikan terhadap kesuksesan dan keberlanjutan institusi pendidikan. *Knowledge skills* mencakup kemampuan dosen dalam memahami, menganalisis, dan mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki untuk diaplikasikan selama pembelajaran ke mahasiswa. Ini mencakup kemampuan akademik seperti pemecahan masalah, pemikiran kritis,

komunikasi efektif, dan penguasaan materi yang relevan dengan bidang studi. (Mujahidin *et al.*, 2018).

*Knowledge skills* yang kuat memungkinkan dosen memberikan layanan pendidikan yang lebih baik kepada mahasiswa. Dengan penguasaan materi yang baik dan kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dalam pembelajaran, dosen dapat menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi mahasiswa, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka dan secara positif memengaruhi loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Prasetio, dkk (2017) menemukan bahwa kompetensi profesional dosen dan kinerja akademik mahasiswa saling terkait dalam pendidikan tinggi di Indonesia dengan kinerja tinggi menjadikan mahasiswa loyal.

*Interpersonal skills* merujuk pada kemampuan individu dalam berinteraksi secara personal dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Indikator dari keterampilan interpersonal meliputi kemampuan berkomunikasi, keterampilan mendengarkan, dan kemampuan menunjukkan empati terhadap masalah yang dihadapi oleh orang lain. Kemampuan tenaga pengajar dalam berkomunikasi dengan efektif menandakan kesediaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa (Rajan, 2015).

Keterampilan interpersonal merujuk pada kemampuan individu, termasuk tenaga pengajar, dalam berinteraksi secara personal dengan mahasiswa atau orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Ini melibatkan kemampuan berkomunikasi yang efektif, keterampilan mendengarkan, empati, dan kemampuan menyelesaikan konflik. *Interpersonal skills* yang kuat membantu tenaga pengajar membangun hubungan yang positif dengan mahasiswa. Kemampuan ini dapat meningkatkan

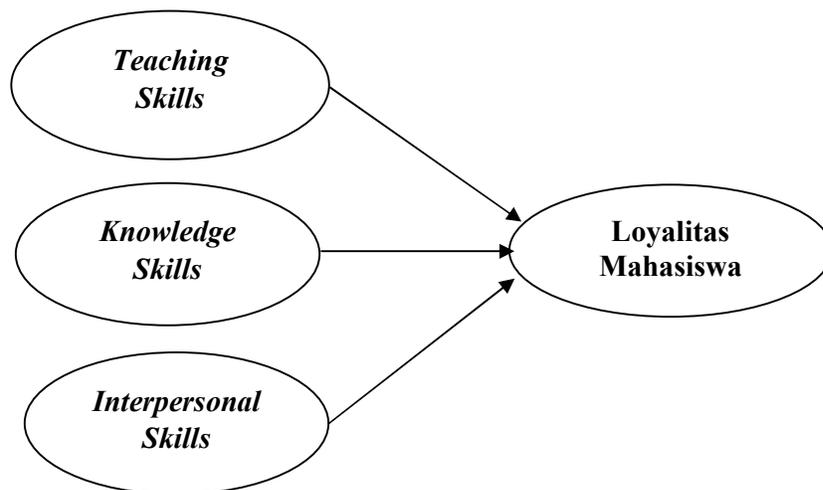
kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Interpersonal skills yang baik dari dosen dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memperkuat loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi (Jennings & Greenberg, 2009).

Loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi mengacu pada kesetiaan, keterikatan, dan komitmen mahasiswa terhadap institusi pendidikan tempat mereka belajar. Mahasiswa yang loyal cenderung konsisten di perguruan tinggi tempat belajar dan menciptakan kondisi yang stabil bagi institusi. Dalam konteks ini, pengukuran loyalitas mahasiswa menjadi penting sebagai indikator keberhasilan institusi pendidikan tinggi. Konsep loyalitas mahasiswa, menekankan pada komitmen yang kuat untuk menggunakan kembali atau memilih kembali produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa depan, meskipun ada pengaruh situasional yang dapat mempengaruhi perilaku beralih. Beberapa indikator untuk mengukur loyalitas mahasiswa, termasuk niat untuk melanjutkan pendidikan, merekomendasikan institusi pendidikan tinggi, dan memilih kembali institusi atau program studi yang sama (Windasari dkk, 2021).

Kualitas dosen merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi loyalitas mahasiswa. Dosen yang memiliki *Teaching skills* yang baik mampu menyampaikan materi dengan jelas dan menarik, sehingga mahasiswa lebih mudah memahami dan termotivasi untuk belajar. Dosen yang memiliki *Knowledge skills* yang baik memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam dalam bidang studinya, sehingga dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan mahasiswa. Dosen

yang memiliki *Interpersonal skills* yang baik mampu menjalin hubungan yang baik dengan mahasiswanya, sehingga mahasiswa merasa nyaman dan dihargai (Snijders *et al*, 2020).

Berdasarkan pada uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, berikut adalah hipotesis dari penelitian ini:

1. Secara parsial *Teaching skills*, *Knowledge skills*, dan *Interpersonal skills* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi “Baik sekali” di Tasikmalaya.
2. Secara simultan *Teaching skills*, *Knowledge skills*, dan *Interpersonal skills* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi “Baik sekali” di Tasikmalaya.