

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan analisis hasil mengenai “Pengaruh Kesenangan Konsumen “(*Customer Delight*)” Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari analisis kuantitatif yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, profil responden, analisis deskripsi variabel penelitian, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis.

Seperti telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang diambil dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*. Dalam penelitian ini disebar 89 kuesioner pada 89 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 89 eksemplar, jadi respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dengan baik dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 89 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*). Untuk

selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows Release 13.00*.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 89 responden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin.

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	48	53,9%
2	Perempuan	41	46,1%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 48 responden atau 53,9% dan perempuan sebanyak 41 responden atau 46,1%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki yang secara kebetulan berhasil ditemui pada saat penelitian.

b. Umur.

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	19-20 tahun	27	30,3%
2	21-22 tahun	47	52,8%
3	23-24 tahun	15	16,9%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berusia antara 21 sampai 22 tahun sebanyak 47 responden atau 52,8% dan sebagian kecil berusia antara 23 sampai 24 tahun sebanyak 15 responden atau 16,9%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kebanyakan remaja dimana pada usia tersebut merupakan usia menempuh pendidikan perguruan tinggi.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Hasil Uji Validitas.

Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat nilai signifikansinya (probabilita statistik) pada item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai probabilita statistik < *level of significant* 5% = 0,05, maka dapat dinyatakan item tersebut valid, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Selanjutnya kuesioner tersebut akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Item-item Variabel Independen

Item	Probabilita statistik (Sig.)	Level of Significant	Keterangan
X _{1.1}	0,000	0,05	Valid
X _{1.2}	0,000	0,05	Valid
X _{1.3}	0,000	0,05	Valid
X _{1.4}	0,000	0,05	Valid
X _{1.5}	0,000	0,05	Valid
X _{1.6}	0,000	0,05	Valid
X _{2.1}	0,000	0,05	Valid
X _{2.2}	0,000	0,05	Valid
X _{2.3}	0,000	0,05	Valid
X _{2.4}	0,005	0,05	Valid
X _{2.5}	0,000	0,05	Valid
X _{3.1}	0,000	0,05	Valid
X _{3.2}	0,000	0,05	Valid
X _{3.3}	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Dari Tabel 4.3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa probabilita statistik $< 0,05$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan keadilan, penghargaan, dan sentuhan akhir adalah valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Item-item Variabel Dependen

Item	Probabilita statistik	Level of Significant	Keterangan
Y _{1.1}	0,000	0,05	Valid
Y _{1.2}	0,000	0,05	Valid
Y _{1.3}	0,000	0,05	Valid
Y _{1.4}	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Dari Tabel 4.4 tersebut di atas dapat diketahui bahwa probabilitas statistik $< 0,05$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan loyalitas adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas.

Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai $r_{\alpha} > 0,60$. Perhitungan reliabilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 13.00*. Dari hasil perhitungan semua item diperoleh nilai r_{α} lebih besar dari 0,60. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel. Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Keadilan	0,871	0,60	Reliabel
Penghargaan	0,665	0,60	Reliabel
Sentuhan Akhir	0,679	0,60	Reliabel
Loyalitas	0,718	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Dari Tabel 4.5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan variabel keadilan, penghargaan, sentuhan akhir, dan loyalitas adalah reliabel.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskripsi Variabel.

Tabel 4.6
Penilaian Responden terhadap Keadilan

Interval Skala	Kategori	Frekuensi	Persentase
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	9	10,0%
3,40 s/d 4,19	Setuju	45	50,6%
2,60 s/d 3,39	Netral	30	33,8%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	3	3,4%
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dari 89 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (50,6%) menilai indikator variabel keadilan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Setuju. Hal ini menunjukkan Fakultas Ekonomi UMY memberikan informasi yang jelas tentang jasa pendidikan (harga, kurikulum, kompetensi), Fakultas Ekonomi UMY selalu dalam kondisi bersih dan rapih, Fakultas Ekonomi UMY memberikan jasa pendidikan yang berkualitas, harga jasa pendidikan yang ditawarkan oleh Fakultas Ekonomi UMY terjangkau, harga jasa pendidikan yang ditetapkan Fakultas Ekonomi UMY sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i, dan Fakultas Ekonomi UMY menyediakan berbagai ilmu pendidikan yang dibutuhkan oleh mahasiswa/i.

Tabel 4.7
Penilaian Responden terhadap Penghargaan

Interval Skala	Kategori	Frekuensi	Persentase
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	8	9,0%
3,40 s/d 4,19	Setuju	49	55,0%
2,60 s/d 3,39	Netral	30	33,8%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	2	2,2%
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dari 89 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (55,0%) menilai indikator variabel penghargaan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dan dosen Fakultas Ekonomi UMY ramah dan cekatan, Fakultas Ekonomi UMY menyediakan kotak/lembar saran untuk mengetahui opini mahasiswa/i, Fakultas Ekonomi UMY dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan teliti, suasana di Fakultas Ekonomi UMY nyaman, dan Fakultas Ekonomi UMY menyediakan fasilitas yang lengkap (AC/kipas angin, LCD, komputer/leptop, perpustakaan, tempat parkir).

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap Sentuhan Akhir

Interval Skala	Kategori	Frekuensi	Persentase
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	4	4,4%
3,40 s/d 4,19	Setuju	47	52,9%
2,60 s/d 3,39	Netral	37	41,6%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	1	1,1%
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dari 89 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (52,9%) menilai

indikator variabel sentuhan akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi UMY memberikan penghargaan kepada mahasiswa/i yang berprestasi, Fakultas Ekonomi UMY memberikan beasiswa atau keringanan biaya kepada mahasiswa/i yang berprestasi dan tidak mampu, dan mahasiswa/i mendapatkan pelayanan yang baik dari Fakultas Ekonomi UMY.

Tabel 4.9
Penilaian Responden terhadap Loyalitas

Interval Skala	Kategori	Frekuensi	Persentase
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	9	10,1%
3,40 s/d 4,19	Setuju	44	49,4%
2,60 s/d 3,39	Netral	32	36,0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	4	4,5%
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
Total		89	100,0%

Sumber : Data Primer, Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dari 89 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden (49,4%) menilai indikator variabel loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa/i setia terhadap Fakultas Ekonomi UMY, mahasiswa/i merekomendasikan Fakultas Ekonomi UMY kepada keluarga dan teman, menjadi mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi UMY adalah pilihan yang tepat, dan mahasiswa/i tidak ingin pindah ke Fakultas Ekonomi yang lain.

2. Analisis Kuantitatif.

a. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y). Adapun bentuk persamaan regresinya adalah $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_t$. Berikut ini tabel hasil Regresi Berganda metode OLS (*Ordinary Least Square*):

Tabel 4.10
Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS

Variabel	Koefisien Regresi	Standart Error	t-hitung	Probabilitas
Keadilan (X_1)	0,313	0,112	2,195	0,031
Penghargaan (X_2)	0,278	0,131	2,135	0,036
Sentuhan Akhir (X_3)	0,197	0,112	2,072	0,041
R^2	: 0,463			
Adjusted R^2	: 0,444			
F-statistik	: 24,423			
N	: 89			

Sumber: Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS, 2013.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program statistik komputer *SPSS for Windows Release 13.00* diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,313X_1 + 0,278X_2 + 0,197X_3$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas

mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah:

1) Koefisien regresi keadilan (b_1) = 0,313.

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika keadilan (X_1) meningkat, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_2 dan X_3 konstan.

2) Koefisien regresi penghargaan (b_2) = 0,278.

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika penghargaan (X_2) meningkat, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1 dan X_3 konstan.

3) Koefisien regresi sentuhan akhir (b_3) = 0,197.

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika sentuhan akhir (X_3) meningkat, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1 dan X_2 konstan.

D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Secara Parsial.

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh antara variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta secara parsial. Berdasarkan hasil perhitungan dengan

menggunakan program statistik komputer *SPSS for Windows Release 13.00* dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Pengujian hubungan variabel keadilan (X_1) dengan loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

- Dengan taraf nyata (α) = 5% = 0,05 dan hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh probabilitas-statistik = 0,031.
- Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,031 < *Level of Significant* = 0,05, maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara keadilan (X_1) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

b. Pengujian hubungan variabel penghargaan (X_2) dengan loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

- Dengan taraf nyata (α) = 5% = 0,05 dan hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai an probabilitas-statistik = 0,036.
- Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,036 < *Level of Significant* = 0,05, maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penghargaan (X_2) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

c. Pengujian hubungan variabel sentuhan akhir (X_3) dengan loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

- Dengan taraf nyata (α) = 5% = 0,05 dan hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai an probabilitas-statistik = 0,041.
- Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,041 < *Level of Significant* = 0,05, maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Secara Simultan.

Uji F adalah uji secara bersama-sama yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

a. Perumusan hipotesis.

- 1) $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$ (Tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).
- 2) $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ (Ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan

sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

b. Kriteria pengujian.

- 1) Bila probabilitas $F_{\text{statistik}} \geq \text{Level of Significant (0,05)}$, maka H_0 ditolak, artinya secara simultan variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).
- 2) Bila probabilitas $F_{\text{statistik}} < \text{Level of Significant (0,05)}$, maka H_0 diterima, artinya secara simultan variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

c. Kesimpulan:

Diperoleh nilai probabilitas $F_{\text{hitung}} = 0,000 < \text{Level of Significant} = 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh secara bersama-sama variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Y).

3. R^2 (Koefisien Determinasi).

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi atau *R Square*) sebesar 0,463 artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu variabel keadilan (X_1), penghargaan (X_2), dan sentuhan akhir (X_3) sebesar 46,3%, sedangkan sisanya sebesar 53,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

E. Pembahasan (Interpretasi)

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keadilan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika keadilan meningkat dalam arti bahwa Fakultas Ekonomi UMY memberikan informasi yang jelas tentang jasa pendidikan (harga, kurikulum, kompetensi), Fakultas Ekonomi UMY selalu dalam kondisi bersih dan rapih, Fakultas Ekonomi UMY memberikan jasa pendidikan yang berkualitas, harga jasa pendidikan yang ditawarkan oleh Fakultas Ekonomi UMY terjangkau, harga jasa pendidikan yang ditetapkan Fakultas Ekonomi UMY sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i, dan Fakultas Ekonomi UMY menyediakan berbagai ilmu pendidikan yang dibutuhkan oleh mahasiswa/i, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan. Keadilan secara umum berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya. Konsep ini sangat luas dan dapat digunakan dalam banyak hal. Dalam perdagangan, keadilan berarti memberikan kepada seseorang apa yang menjadi haknya. Jadi perusahaan harus senantiasa berupaya untuk harapan pelanggan. Terjadinya

transaksi yang adil akan menumbuhkan kepercayaan yang mengarah pada loyalitas konsumen pada perusahaan, sedangkan arti keadilan itu sendiri adalah suatu kondisi dimana konsumen merasa mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur ketika melakukan transaksi dengan perusahaan.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel penghargaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika penghargaan meningkat dalam arti bahwa pegawai dan dosen Fakultas Ekonomi UMY ramah dan cekatan, Fakultas Ekonomi UMY menyediakan kotak/lembar saran untuk mengetahui opini mahasiswa/i, Fakultas Ekonomi UMY dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan teliti, suasana di Fakultas Ekonomi UMY nyaman, dan Fakultas Ekonomi UMY menyediakan fasilitas yang lengkap (AC/kipas angin, LCD, komputer/leptop, perpustakaan, tempat parkir), maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian yang sama juga diperoleh Raharso (2005) yang berjudul "Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Behavioral-Intentions Battery*". Terdapat pengaruh yang signifikan antara *customer delight* terhadap loyalitas konsumen, dimana faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah *esteem*. Setiap pelanggan adalah sebuah pribadi yang memiliki identitas. Identitas tersebut juga dibawa dalam melakukan transaksi. Pelanggan akan senantiasa mengingat saat dimana mereka mendapatkan perlakuan yang khusus. Perlakuan khusus ini umumnya berupa pelayanan

istimewa yang diberikan perusahaan pada mereka. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan *delight* apabila pelanggan dipedulikan dan dihargai. Penghargaan adalah suatu kondisi dimana konsumen merasa mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari perusahaan, sehingga menimbulkan perasaan “diistimewakan”. Edwards (2002) menyatakan bahwa *customer* yang merasa diperlakukan secara personal, diperhatikan, dan merasa nyaman berpotensi menimbulkan *delight*.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel sentuhan akhir mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika sentuhan akhir meningkat dalam arti bahwa responden Fakultas Ekonomi UMY memberikan penghargaan kepada mahasiswa/i yang berprestasi, Fakultas Ekonomi UMY memberikan beasiswa atau keringanan biaya kepada mahasiswa/i yang berprestasi dan tidak mampu, dan mahasiswa/i mendapatkan pelayanan yang baik dari Fakultas Ekonomi UMY, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan. Sentuhan akhir merupakan pemulihan jasa yang dilakukan oleh perusahaan di akhir transaksi. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Melalui sentuhan akhir ini, pelanggan merasa sangat senang (*delight*) karena mampu mengirimkan secara paripurna terhadap proses pangadopsian produk. *Finishing touch* merupakan kondisi dimana konsumen merasa mendapatkan pelayanan atau fasilitas yang tidak pernah ia duga sebelumnya, teori ini

dirujuk dari penelitian oleh Oliver, *et al* (1997) dimana *surpised* merupakan salah satu faktor penting dalam *delight*. Edwards (2002) menyatakan bahwa konsumen perlu untuk mendapatkan rasa percaya dan merasa aman.