

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIE MANDALA JEMBER

Amien Pudjanarso
STIE Mandala Jember
amien@stie-mandala.ac.id

ABSTRACT

This research aims to know the effect of the quality of service that includes physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy towards the satisfaction of the student in STIE Mandala Jember.

This type of correlational study aims to find the effect of simultaneous, partial as well as the most dominant variable. The population in this research as many as 239 college students and research on a sample of 40 students. Data collected with the question form and analyzed by Multiple Linear regression analysis. Based on the results of the analysis are simultaneously influence is evidenced by the hypothesis test is done, the F test the value of $F=23.151$, while the value of F table = 2.49. Being partially showed variable physical evidence and the low responsiveness of services proved to count lower or less than t table ie 1.69092. And proved to be the most dominant variable empathy with t count most not ably 2,581. That is a need to increase the quality of services, the better implementation of service quality dimensions, the higher the student satisfaction, and viceversa.

Keywords: *physicalevidence, reliability, responsiveness, assuredness, empathy, and student satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap Perguruan Tinggi pada dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademis, melainkan keseluruhan aspek penunjang disamping Perguruan Tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada melalui dukungan dari semua bagian yang ada termasuk karyawan yang terlibat langsung dalam perguruan tinggi tersebut, termasuk Bagian Administrasi dan Akademik kemahasiswaan.

Bagian Administrasi dan Akademik kemahasiswaan secara umum merupakan bagian dari perguruan tinggi yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi dan komunikasi antara mahasiswa dengan pimpinan Perguruan Tinggi.

Pengukuran keberhasilan suatu perguruan tinggi lebih banyak ditentukan oleh penilaian mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi dengan segala unsur yang berada dalam lingkungan internalnya dan

eksternal akan saling berinteraksi yang mana akan mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga perguruan tinggi

Melihat besarnya intensitas Bagian Administrasi dan Akademik kemahasiswaan bersinggungan langsung dengan mahasiswa yang merupakan konsumen perguruan tinggi, sudah tentu Bagian Administrasi dan Akademik bidang kemahasiswaan senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya untuk menjaga kepuasan mahasiswa sehingga bisa menimbulkan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*.

Berbagai riset dan literatur manajemen mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*) (Kotler, 2005).

Kualitas Jasa/ Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005), kualitas merupakan sebuah katayang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan sebaik-baiknya. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk (jasa) atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau pun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2005).

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari sipemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen.

Dalam konsep kualitas pelayanan Parasuraman, et.all, 1990 dalam Tjiptono (2005) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual* (*servive quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu.

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik

perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- b. *Reliability*(kehandalan)yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan,sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Assurance*(keterjaminan)yaitu pengetahuan,kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan.Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi(*communication*),kredibilitas(*credibility*),keamanan(*security*), kompetensi(*competence*), dan sopan santun(*courtesy*).
- d.*Responseveness* (daya tanggap)yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. *Empathy*(empati) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

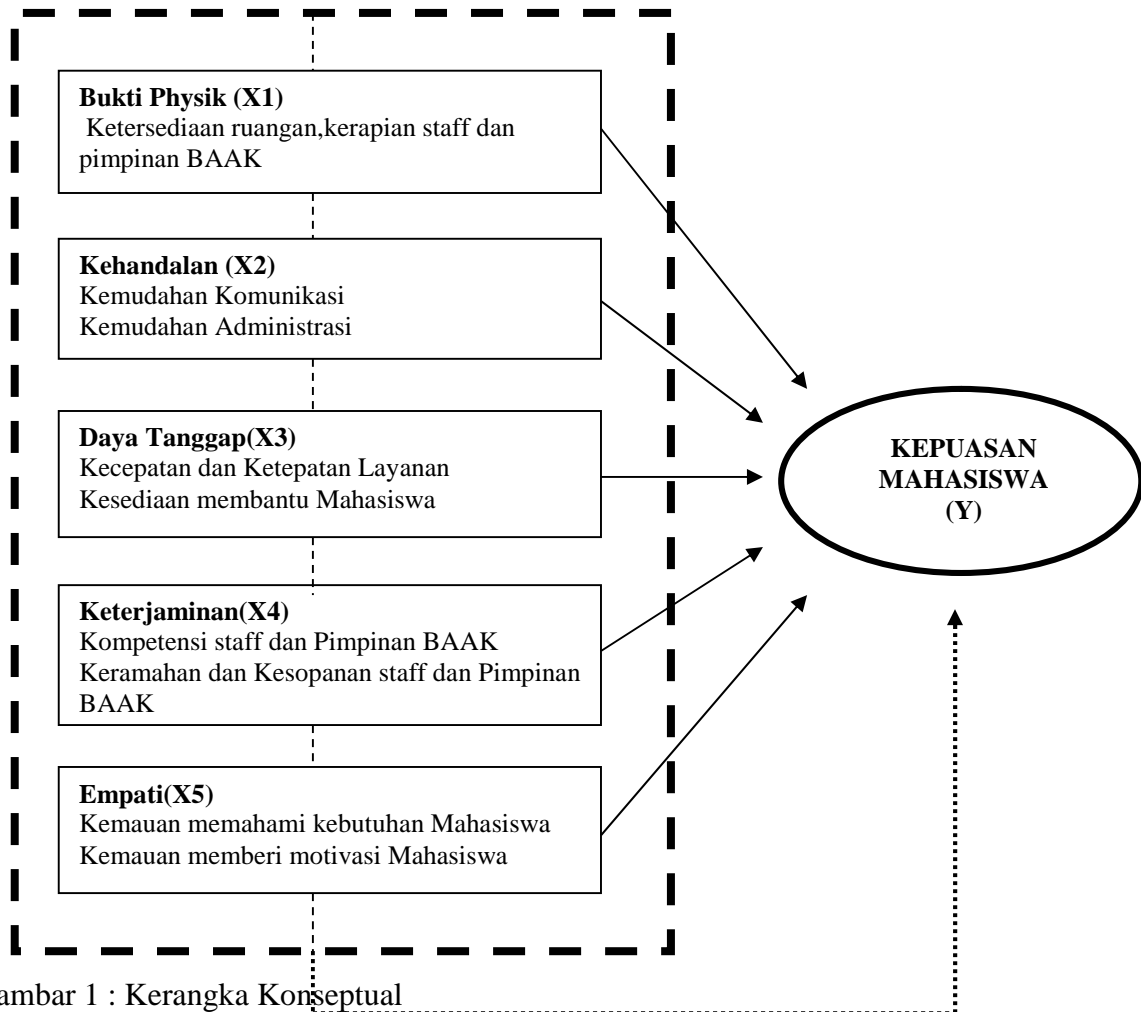
KepuasanKonsumen/ Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi unsur penting dalam strategi pemasaran. Evaluasi pelanggan tentang pengalamannya dalam membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Tingkat kepuasan yang tinggi akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan,(DanangSunyoto,2012).

Tjiptono mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil(*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.





Harapan-harapan pelanggan akan terus berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan(Tjiptono).

Kerangka Konseptual



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

Keterangan

-  : Variabel Independen
-  : Variabel Dependen
-  : Pengaruh Parsial
-  : Pengaruh Simultan

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di STIE Mandala Jember yang beralamat di Jalan Sumatera nomer 118-120 Jember.

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional. Tujuan penelitian korelasional adalah untuk mendeteksi sejauhmana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain yang berdasarkan pada koefisien korelasi.

Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013: 142).

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2005), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudianditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIE Mandala Jember reguler pagi angkatan 2014 sampai 2016 yang masih aktif sampai tahun 2017 dan dirasa sudah pernah menerima pelayanan dari bidang kemahasiswaan secara keseluruhan.

Sample adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Uma Sekaran; 2006).

Sampling (Uma Sekaran; 2006) memberikan pedoman penentuan besarnya sampel penelitian, yaitu: jumlah sampel lebih besar dari 30 dan lebih kecil dari 500 telah mencukupi untuk semua penelitian. Mengingat keterbatasan waktu, maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 40 orang responden mahasiswa aktif angkatan 2014, 2015 dan 2016 dengan Teknik pengambilan sampel (*sampling*) menggunakan *Stratified proporsional purposive sampling* (Uma Sekaran; 2006).

Stratified sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan cara pemisahan dengan stratifikasinya. Dari sekian banyaknya jumlah mahasiswa aktif STIE Mandala Jember dipisahkan sesuai stratifikas angkatan dan program studi.

III. METODE ANALISIS

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu alat analisis yang digunakan untuk menguji sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan atau variabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu merupakan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keajegan hasil pengukuran kuesioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan. Suatu taraf uji dikatakan mempunyai taraf kepercayaan bila uji tersebut memberikan hasil yang tepat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yaitu untuk menguji agar model analisis regresi yang digunakan dapat menjadi penaksiran yang baik dan tidak bias.

1. Uji Multikolinearitas

Pada mulanya multikoleniaritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti, diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengukuran besarnya multikolonieritas dapat diketahui dengan cara melihat nilai tolerance pada *Collinearity Statistic* jika nilai $>0,10$, maka tidak terjadi multikolonieritas. Juga dilihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) jika <10 , maka tidak terjadi multikolonieritas (Djalal Nachrowi:2002).

2. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai variabel dependen dengan residualnya (Djalal Nachrowi:2002).

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Cara untuk menguji normalitas adalah dengan melihat titik pada sumbu diagonal dari grafik (Djalal Nachrowi: 2002).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel yang ditentukan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis

1. Uji F (simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan secara bersama-sama (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga digunakan untuk mengetahui signifikansi faktor-faktor variabel independen bersama-sama terhadap variabel dependen.

2. Uji t (parsial)

Yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri (*parsial*).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan ini dilakukan pada kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa, mahasiswa yang bersinggungan langsung dengan pelayanan kemahasiswaan pada STIE Mandala Jember. Pencarian data dilakukan dengan menyebarkan 40 kuesioner kepada para mahasiswa yang sudah dilakukan pengelompokan sesuai strata masing-masing angkatan.

1. Deskripsi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden laki-laki sebanyak 22 (55%) dan lebih banyak dibandingkan responden perempuan yaitu sebanyak 18 (45%). (Lampiran 1/Tabel 1)

Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X_1)

1. Tanggapan responden terhadap ketersediaan ruangan bidang kemahasiswaan untuk konsultasi dan komunikasi.

Dari pertanyaan tentang ketersediaan ruangan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 17,5% menyatakan baik, 37,5% menyatakan cukup baik, 40% menyatakan kurang baik, dan sisanya 5% menyatakan tidak baik. (Lampiran 2/Tabel 2)

2. Tanggapan responden terkait dengan tingkat keberadaan pimpinan kemahasiswaan dan staff pada ruangan untuk komunikasi dan konsultasi.

Dari pertanyaan tentang tingkat keberadaan pimpinan dan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 17,5% menyatakan baik, 47,5% menyatakan cukup baik, 35% menyatakan kurang baik (Lampiran 3/Tabel 3).

3. Tanggapan responden terhadap penilaian penampilan dari pimpinan bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang penampilan pimpinan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 2,5% menyatakan sangat baik, 32,5% menyatakan baik, 47,5% menyatakan cukup baik, 15% menyatakan kurang baik, dan sisanya 2,5% menyatakan tidak baik (Lampiran 4/Tabel 4).

4. Tanggapan responden terhadap penilaian penampilan dari staff bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang penampilan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 2% menyatakan sangat baik, 35% menyatakan baik, 55% menyatakan cukup baik, dan 5% menyatakan kurang baik (Lampiran 5/Tabel 5).

Deskripsi Variabel Kehandalan (X_2)

1. Tanggapan responden terkait kemudahan untuk berkomunikasi dengan pimpinan atau staff bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang kemudahan berkomunikasi bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 2% menyatakan sangat baik, 30% menyatakan baik, 32,5% menyatakan cukup baik, 27,5% menyatakan kurang baik, dan sisanya 5% menyatakan tidak baik. (Lampiran 6/Tabel 6)

2. Tanggapan responden terkait kemudahan untuk berkonsultasi dengan pimpinan atau staff bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang kemudahan berkonsultasi bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 5% menyatakan sangat baik,27,5% menyatakan baik,35% menyatakan cukup baik,30% menyatakan kurang baik,dan sisanya 2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 7/Tabel 7)

3. Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan pengurusan beasiswa oleh bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang pelayanan pengurusan beasiswa oleh bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 5% menyatakan sangat baik,22,5% menyatakan baik,30% menyatakan cukup baik,35% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 8/Tabel 8)

4. Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan pengurusan program kreatifitas(PKM)dan Hibah Kopertis

Dari pertanyaan tentang prosedur PKM oleh bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,5% menyatakan sangat baik,27,5% menyatakan baik,35% menyatakan cukup baik,22,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya10% menyatakan tidak baik.(Lampiran 9/Tabel 9)

5. Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan administrasi organisasi intra kampus(UKM,HMJ,dll)oleh bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang pelayanan administrasi organisasi intra kampus oleh bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,5% menyatakan sangat baik,15% menyatakan baik,17,5% menyatakan cukup baik,40% menyatakan kurang baik,dan sisanya 22,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 10/Tabel 10)

Deskripsi Variabel Keterjaminan(X₃)

1. Tanggapan responden mengenai kualitas / kompetensi pimpinan bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang kualitas dan kompetensi pimpinan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,25% menyatakan baik,42,5% menyatakan cukup baik,22,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 11/Tabel 11)

2. Tanggapan responden mengenai kualitas /kompetensi staff bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang kualitas dan kompetensi staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,15% menyatakan baik,50%

menyatakan cukup baik,30% menyatakan kurang baik,dan sisanya2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 12/Tabel 12)

3. Tanggapan responden terhadap keramahan serta kesopanan pimpinan kemahasiswaan

Dari pertanyaan tentang keramahan serta kesopanan pimpinan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,10% menyatakan sangat baik,25% menyatakan baik,35% menyatakan cukup baik,27,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya 2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 13/Tabel 13)

4. Tanggapan responden terhadap keramahan serta kesopanan staff kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang keramahan serta kesopanan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,5% menyatakan sangat baik,17,5% menyatakan baik,55% menyatakan cukup baik,15% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 14/Tabel 14)

Deskripsi Variabel Daya Tanggap(X_4)

1. Tanggapan responden tentang kecepatan serta ketepatan pimpinan bidang kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan.

Dari pertanyaan tentang kecepatan serta ketepatan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,12,5% menyatakan baik,25% menyatakan cukup baik,52,5% menyatakan kurang baik, dan sisanya10% menyatakan tidak baik.(Lampiran 15/Tabel 15)

2. Tanggapan responden tentang kecepatan serta ketepatan staff bidang kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan.

Dari pertanyaan tentang kecepatan serta ketepatan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,10% menyatakan baik,40% menyatakan cukup baik,45% menyatakan kurang baik,dan sisanya2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 16/Tabel 16)

3. Tanggapan responden tentang kesiapsediaan pimpinan bidang kemahasiswaan dalam membantu mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kesiapsediaan pimpinan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,40% menyatakan baik,40%

menyatakan cukup baik,15% menyatakan kurang baik,dan sisanya2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 17/Tabel 17)

4. Tanggapan responden tentang kesiapsediaan staff bidang kemahasiswaan dalam membantu mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kesiapsediaan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,7,5% menyatakan baik,55% menyatakan cukup baik,32,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya2,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 18/Tabel 18)

Deskripsi Variabel Empati (X₅)

1. Tanggapan responden mengenai kemampuan serta kemauan bidang kemahasiswaan dalam memahami keinginan serta kemauan mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kemauan serta kemampuan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada, 5% menyatakan sangat baik,2,5% menyatakan baik,27,5% menyatakan cukup baik,45% menyatakan kurang baik,dan sisanya20% menyatakan tidak baik. (Lampiran 19/Tabel 19)

2. Tanggapan responden mengenai kemampuan serta kemauan bidang kemahasiswaan dalam berkomunikasi aktif dengan mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kemampuan serta kemauan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,15% menyatakan baik,47,5% menyatakan cukup baik,27,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik. (Lampiran 20/Tabel 20)

3. Tanggapan responden mengenai kemampuan serta kemauan bidang kemahasiswaan dalam memberikan motivasi kepada mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kemauan serta kemampuan memberikan motivasi oleh bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,5% menyatakan sangat baik,27,5% menyatakan baik,30% menyatakan cukup baik,30% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 21/Tabel 21)

Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa(Y)

1. Tanggapan responden mengenai kesesuaian kinerja pelayanan pimpinan kemahasiswaan dengan harapan mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kinerja pelayanan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,12,5% menyatakan baik,37,5% menyatakan

cukup baik,27,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya 20% menyatakan tidak baik.(Lampiran 22/Tabel 22)

2. Tanggapan responden mengenai kesesuaian kinerja pelayanan staff kemahasiswaan dengan harapan mahasiswa.

Dari pertanyaan tentang kinerja pelayanan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,12,5% menyatakan baik,42,5% menyatakan cukup baik,32,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya 10% menyatakan tidak baik.(Lampiran 23/Tabel 23)

3. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pimpinan bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan pimpinan bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,17,5% menyatakan baik,32,5% menyatakan cukup baik,40% menyatakan kurang baik,dan sisanya7,5% menyatakan tidak baik.(Lampiran 24/Tabel 24)

4. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan staff bidang kemahasiswaan.

Dari pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan staff bidang kemahasiswaan dari 40 responden yang ada,2,5% menyatakan sangat baik,7,5% menyatakan baik,52,5% menyatakan cukup baik,27,5% menyatakan kurang baik,dan sisanya10% menyatakan tidak baik.(Lampiran 25/Tabel 25)

Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Instrumen dapat dinyatakan valid atau tidak dengan cara membandingkan nilai korelasi *product moment*(r hitung)dengan nilai r tabel pada taraf nyata $\alpha = 1\%$ (0,01), jika nilai r hitung lebih besar(>)dari r tabel,maka instrumen dinyatakan valid.

Tabel 26. Hasil uji validitas.

Variabel	Item/ pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Syarat	Hasil/ Keterangan
	X1.1	0,699			Valid
	X1.2	0,758			Valid
	X1.3	0,775			Valid

X1.	X1.4	0.757	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
X2.	X2.1	0.793	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
	X2.2	0.899			Valid
	X2.3	0.807			Valid
	X2.4	0.883			Valid
	X2.5	0.854			Valid
X3.	X3.1	0.817	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
	X3.2	0.799			Valid
	X3.3	0.778			Valid
	X3.4	0.705			Valid
X4	X4.1	0.831	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
	X4.2	0.835			Valid
	X4.3	0.748			Valid
	X4.4	0.765			Valid
X5.	X5.1	0.876	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
	X5.2	0.911			Valid
	X5.3	0.900			Valid
Y	Y.1	0.840	0.3081	r hitung > r tabel	Valid
	Y.2	0.888			Valid
	Y.3	0.862			Valid
	Y.4	0.901			Valid

Sumber : Lampiran3

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua indikator variabel Bukti fisik,Keandalan, Dayatanggap,Keterjaminan, Empati dan Kepuasan mahasiswa dinyatakan valid karena nilai r hitung tiap- tiap item pertanyaan lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan rumus koefisien *alphacronbach* () dan diproses melalui *software SPSS for windows ver17*. Suatu instrumen data penelitian dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alphacronbach* lebih dari 0,60. Untuk lebih jelasnya hasil uji reliabilitas untuk variabel bukti fisik, keandalan, keterjaminan, daya tanggap, empati, dan kepuasan mahasiswa.

Tabel 27. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Batas Kritis	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0,730	0,60	Reliabel
Keandalan (X ₂)	0,900	0,60	Reliabel
Keterjaminan (X ₃)	0,774	0,60	Reliabel

Daya Tanggap (X4)	0,805	0.60	Reliabel
Empati (X5)	0,873	0.60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,892	0.60	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Hasil uji reliabilitas memperoleh nilai *ialphacronbach* lebih dari 0.60, jadi dapat dinyatakan bahwa semua variabel penelitian adalah reliabel (handal).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengukuran besarnya multikolonieritas dapat diketahui dengan cara melihat nilai tolerance pada *Collinearity Statistic* jika nilai $>0,10$, maka tidak terjadi multikolonieritas. Juga dilihat nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) jika <10 , maka tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 28. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Bukti Fisik (X1)	0.399	2.508	Bebas Multikolinearitas
Kehandalan (X2)	0.453	2.207	Bebas Multikolinearitas
Keterjaminan (X3)	0.330	3.029	Bebas Multikolinearitas
Daya Tanggap (X4)	0.226	4.432	Bebas Multikolinearitas
Empaty (X5)	0.378	2.649	Bebas Multikolinearitas

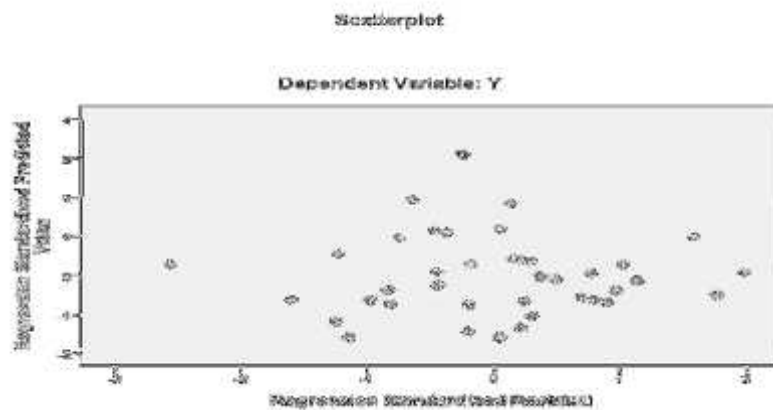
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas antara variabel independen bukti fisik, kehandalan, keterjaminan, daya tanggap, dan empaty tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai *tolerance* masing-masing variabel berada di atas 0,1 dan nilai *VIF* masing-masing variabel independen berada di bawah 10.

2. Uji Heterokedastitas

Uji heterokedastitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka *homokedastitas* dan jika berbeda disebut *heterokedastitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastitas* atau tidak terjadi *heterokedastitas*. Deteksi ada tidaknya problem *heterokedastitas* adalah dengan media grafik *scatteplot*, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat *heterokedastitas*. Tetapi, jika

tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

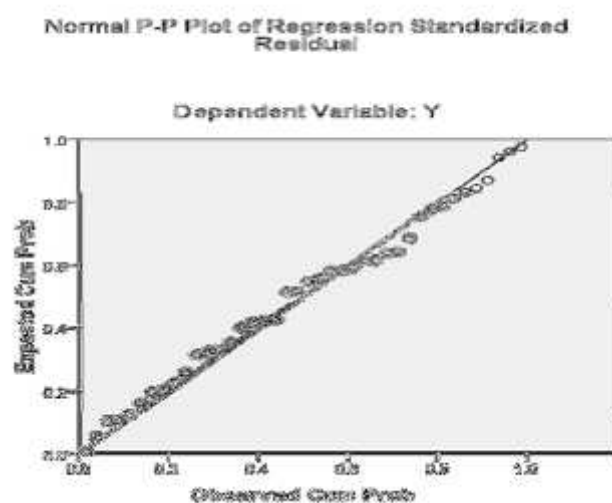


Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik – titik pada grafik tidak membentuk pola khusus dan juga titik–titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

3 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kurva *normalpropability plot*, dengan ketentuan jika titik–titik pada grafik menyebar dan berhimpitan mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal.

Gambar 3. Grafik *Normal Propability Plot*



Dari gambar diatas bisa dilihat bahwa titik–titik pada grafik menyebar dan berhimpitan mengikuti sekitar garis diagonal, maka dapat dipastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi secara normal.

3 .Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Bukti fisik(X_1),Kehandalan (X_2)Daya Tanggap(X_3), Keterjaminan(X_4)dan empati(X_5) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y).Pada penelitian ini,dilakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS for windows ver 17*.

Tabel 29. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.010	1.470		-.687	.497
	X1	.032	.188	.022	.171	.865
	X2	.218	.090	.294	2.421	.021
	X3	.024	.164	.021	.147	.884
	X4	.404	.220	.315	1.831	.076
	X5	.432	.168	.343	2.581	.014

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 8

Dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan untuk mengukur besarnya koefisien regresi dari variabel Bukti fisik(X_1),Kehandalan (X_2)Daya Tanggap (X_3),Keterjaminan(X_4)dan empati(X_5)terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)pada pelayanan kemahasiswaan di STIE Mandala Jember.Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = -1,010 + 0,032(X_1) + 0,218(X_2) + 0,024(X_3) + 0,404(X_4) + 0,432(X_5) + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan seperti dibawah ini.

1. Nilai konstanta

Nilai konstanta yang negatif menunjukkan bahwa jika variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1),Kehandalan(X_2)Daya Tanggap (X_3),Keterjaminan (X_4)dan

Empati(X_5) bernilai nol(0) maka variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y) mengalami penurunan senilai-1,010.

2. Bukti Fisik(X_1) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)

Nilai koefisien Bukti Fisik(X_1) mempunyai nilai positif senilai 0,032 yang artinya setiap kenaikan dari variabel bukti fisik, sementara variabel independen yang lain bernilai nol(0), maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan.

3. Kehandalan(X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)

Nilai koefisien Kehandalan (X_2) mempunyai nilai positif senilai 0,218 yang artinya setiap kenaikan dari variabel kehandalan, sementara variabel independen yang lain bernilai nol(0), maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan.

4. Daya Tanggap(X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)

Nilai koefisien Daya Tanggap(X_3) mempunyai nilai positif senilai 0,024 yang artinya setiap kenaikan dari variabel daya tanggap, sementara variabel independen yang lain bernilai nol(0), maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan.

5. Keterjaminan(X_4) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)

Nilai koefisien Keterjaminan (X_4) mempunyai nilai positif senilai 0,404 yang artinya setiap kenaikan dari variabel keterjaminan, sementara variabel independen yang lain bernilai nol(0), maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan.

6. Empati (X_5) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)

Nilai koefisien Empati (X_5) mempunyai nilai positif senilai 0,432 yang artinya setiap kenaikan dari variabel empati, sementara variabel independen yang lain bersifat tetap, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan.

4. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa secara simultan atau bersama-sama.

Hipotesis Penelitian.

Ha : Ada pengaruh secara simultan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Ho: Tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kriteria Pengujian Hipotesis Penelitian:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hasil analisis terhadap uji F dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 30. Hasil Analisis Uji F

		ANOVA ^b				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	324.624	5	64.925	23.151	.000 ^a
	Residual	95.351	34	2.804		
	Total	419.975	39			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 8

Dari tabel uji F diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 23,151. Sedangkan nilai F_{tabel} pada tabel F Distribusi untuk Df yang pertama yaitu 5 dan Df yang kedua yaitu 34, ditemukan nilai F_{tabel} sebesar 2,49. Nilai ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} yaitu $23,151 > 2,49$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Uji t

Uji t dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Keterjaminan dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa secara parsial atau sendiri-sendiri.

Hipotesis Penelitian.

Ha: Ada pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Ho: Tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Keterjaminan dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kriteria Pengujian Hipotesis Penelitian:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Tabel 31. Tabel Hasil Analisis Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Bukti fisik (X ₁)	0,171	1,69092	0,865
Kehandalan (X ₂)	2,421		0,021
Daya Tanggap (X ₃)	0,147		0,884
Keterjaminan (X ₄)	1,831		0,076
Empati (X ₅)	2,581		0,014

Sumber : Lampiran 8

Dari tabel diatas dapat dijelaskan masing-masing variabelnya sebagai berikut.

1. Bukti Fisik(X₁)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,171, sedangkan t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,69092. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu $0,171 < 1,69092$, maka Ha ditolak dan Ho diterima. Bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Kehandalan(X₂)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,421, sedangkan t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,69092. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu $2,421 > 1,69092$, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Bahwa ada pengaruh secara parsial variabel kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Daya Tanggap(X₃)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,147, sedangkan t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,69092. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu $0,147 < 1,69092$, maka Ha ditolak dan Ho

diterima. Bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Keterjaminan (X_4)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,831, sedangkan t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,69092. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu $1,831 > 1,69092$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Bahwa ada pengaruh secara parsial variabel keterjaminan terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Empati (X_5)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,581, sedangkan t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,69092. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu $2,581 > 1,69092$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Bahwa ada pengaruh secara parsial variabel empati terhadap kepuasan mahasiswa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dan uraian hasil analisis dan interpretasi penelitian ini pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain.

1. Hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, hasil analisis adalah memang ada pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan terhadap variabel kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan bagian kemahasiswaan di STIE Mandala Jember.
2. Hipotesis kedua penelitian ini dapat dibuktikan bahwa variabel kehandalan (X_2), variabel keterjaminan (X_4) dan juga variabel empati (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan masing-masing secara parsial. Sedangkan variabel bukti fisik (X_1) dan variabel daya tanggap (X_3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap kepuasan mahasiswa. Secara sendiri-sendiri mahasiswa STIE Mandala Jember lebih cepat mendapatkan kepuasan atas

pelayanan bagian kemahasiswaan pada dimensi kehandalan, keterjaminan serta empati dibanding dimensi bukti fisik dan juga daya tanggap.

3. Dari hipotesis terakhir atau ketiga penelitian ini ditemukan variabel empati (X_5) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel lainnya.

5.2 Saran

.Secara umum lembaga STIE Mandala jembe rnelalui kebijakan pimpinan harus memberikan kontrol lebih terhadap bagiana dministrasi dan akademik kemahasiswaan dalam prosesnya memberikan pelayanan,karena dekatnya hubungan mahasiswa dengan bagian kemahasiswaan. Juga secara umum lembaga STIE Mandala Jember harus melakukan evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi dan Akademik kemahasiswaan juga bagian lain pada lembaga STIE Mandala Jember secara rutin dengan periode tertentu,yang tujuannya untuk bisa menjaga kepercayaan mahasiswa juga kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Prenhallindo
- Nachrowi, Nachrowi Djalal dan Usman Hardius. 2002. *Penggunaan Teknik Ekonometrika*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods or Business*: Edisi empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPFE