

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH BISNIS DI SURAKARTA

Dian Saptorini Putri Indah Sari¹, Budi Istiyanto²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

Email : diansaptorini877@gmail.com, budisties@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa dari salah satu sekolah bisnis di Surakarta secara parsial dan juga simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Surakarta yang terdiri dari prodi akuntansi dan manajemen dengan kategori kelas pagi, kelas malam dan juga alumni. Jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan bantuan program SPSS 21. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan *reliability* dan *assurance* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta, sedangkan variabel *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Dan hasil secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.

Kata kunci: Bukti fisik, kepedulian, keandalan, daya tanggap, jaminan, kepuasan.

Abstract: *This study aims to determine and analyze the effect of service quality consisting of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance variables on student satisfaction from a business school in Surakarta partially and simultaneously. The population in this study were students of STIE Surakarta consisting of accounting and management study programs with categories of morning class, evening class and also alumni. The number of samples using the slovin formula is 96 respondents using non-probability sampling method. The analytical method used is descriptive analysis and multiple regression analysis using the SPSS 21 program. The results of the study show that partially the reliability and assurance service quality variables have a significant effect on student satisfaction at STIE Surakarta, while tangibles, empathy and responsiveness variables have no significant effect on satisfaction. STIE Surakarta students. And the results simultaneously show that service quality significantly influences student satisfaction at STIE Surakarta.*

Keywords: *Tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurance, satisfaction.*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan penyelenggara jasa yang berkontribusi dalam bidang pendidikan. Banyaknya perguruan tinggi lain yang juga menawarkan kelebihan masing-masing, penting bagi suatu penyelenggara jasa di bidang pendidikan untuk memperhatikan kualitas perguruan tingginya guna meningkatkan keunggulan kompetitif agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Mengingat juga tentang perguruan tinggi swasta yang masih belum menjadi antusias untuk diminati dibanding perguruan tinggi negeri, hal ini menjadi tantangan bagi penyelenggara jasa perguruan tinggi swasta untuk menciptakan suatu sarana alternatif guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas unggul dan kompeten, baik dalam dunia pendidikan maupun dunia kerja nantinya.

Persaingan penyelenggara jasa dalam bidang pendidikan lebih terjadi pada perguruan tinggi swasta dibanding perguruan tinggi negeri, mengingat jumlah perguruan tinggi swasta di kota Solo yang lebih banyak dibanding perguruan tinggi negeri. Adanya persaingan yang ketat ini mengharuskan penyelenggara jasa termasuk STIE Surakarta untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi hal yang patut diperhatikan oleh pihak penyelenggara jasa perguruan tinggi karena kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu faktor yang mampu memberikan dorongan kepada kampus serta mampu menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan mahasiswa. Maka beberapa hal yang perlu dilakukan diantaranya adalah selalu mencoba untuk memuaskan kebutuhannya melalui kualitas pelayanan, dari kuatnya faktor kualitas pelayanan maka akan menimbulkan kepuasan.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006). *Tangible*/bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. *Empathy*/kepedulian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. *Reliability*/keandalan yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*/daya tanggap yaitu kemauan atau respon untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance*/jaminan yaitu kepastian, pengetahuan, kemampuan, dan kesopansantunan para pegawai dari suatu perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah, perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, Nasution 2004:104).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) tentang pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kelurahan Ompo kabupaten Soppeng, menyatakan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Doni Marlius tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan website akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada STIE KPB menyatakan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website akademik STIE KPB. Namun ada juga penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan tidak sepenuhnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Yunus Alaam (2016) dengan penelitiannya berjudul pengaruh *service quality (tangible, empathy, reliability, response veness dan assurance)* terhadap *customer satisfaction* pada Hotel Sarela Bandung, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *tangible* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, namun variabel *reliability, responsibility* dan *assurance* tidak berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di hotel Sarela Bandung. Berikut ini adalah data penerimaan mahasiswa STIE Surakarta tahun 2018 sampai dengan tahun 2021.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Baru Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Tahun 2018 s.d 2021

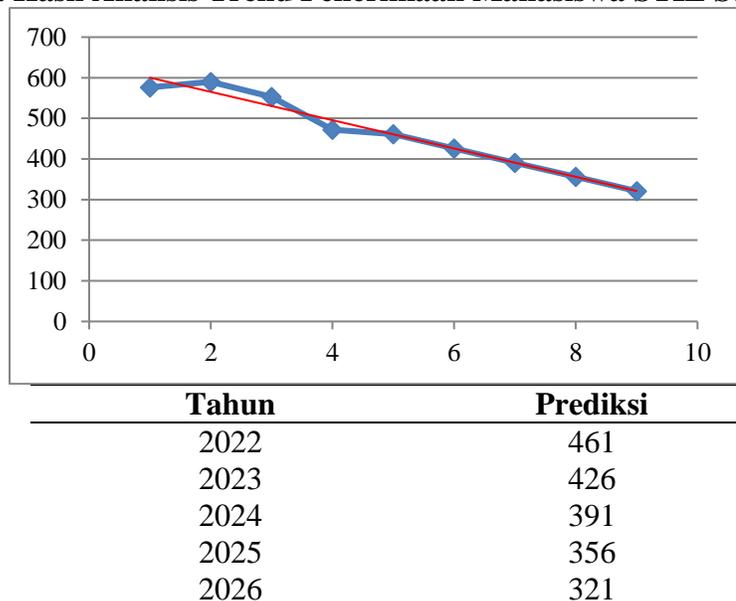
Program Studi	Tahun Masuk	Jumlah
	2018	576
Akuntansi & Manajemen	2019	590
	2020	553
	2021	472

Sumber : Bagian Akademik STIE Surakarta (2022)

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dari bagian akademik kampus STIE Surakarta, penerimaan mahasiswa baru setiap tahunnya memiliki stabilitas yang normal,

dan dari data tersebut, peneliti membuat analisa penerimaan mahasiswa STIE Surakarta dalam periode 5 tahun berikutnya menggunakan analisis trend menggunakan bantuan Microsoft Excel 2010, dimana analisis trend tersebut digunakan untuk membuat prediksi masa depan berdasarkan analisis data yang telah diamati dan dicatat dari data historis.

Tabel 2. Hasil Analisis Trend Penerimaan Mahasiswa STIE Surakarta



Sumber : Analisis Trend Excel (2022)

Berdasarkan hasil analisis trend yang sudah dilakukan, ditunjukkan data trend turun pada prediksi penerimaan mahasiswa dalam periode 5 tahun berikutnya, berawal dari hasil tersebut dan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang masih terdapat perbedaan atau inkonsistensi pada hasil penelitian, membuat peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang pengaruh kelima variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Surakarta”.

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivistic* atau data konkrit, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

1.2 Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel independen atau variabel bebas yang terdiri dari *tangibles* atau bukti fisik (X_1), *emphaty* atau kepedulian (X_2), *reliability* atau keandalan (X_3), *responsiveness* atau daya tanggap (X_4), *assurance* atau jaminan (X_5) dan variabel dependen atau variabel terikat yang terdiri dari kepuasan mahasiswa STIE Surakarta (Y).

1.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa STIE Surakarta angkatan 2018-2021 sebanyak 2.191 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu menurut Sugiyono (2016), merupakan teknik pengambilan sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dan pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu menurut Sugiyono (2010), merupakan teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Karena jumlah populasi sudah diketahui, maka untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus pendekatan Slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = populasi E = error margin

Error margin adalah presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir. Presentase yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,1. Maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2191}{1+2191(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2191}{1+2191(0,01)}$$

$$n = \frac{2191}{1+21,91}$$

$$n = \frac{2191}{22,91}$$

$$n = 95,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel 95,63 yang kemudian dibulatkan menjadi 96 orang.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Data primer diperoleh dari responden, yaitu orang-orang yang merespon atau menjawab pernyataan melalui kuisioner yang telah dibagikan melalui *googleform*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan dengan pemberian skor, hal ini dikarenakan responden memiliki perbedaan pandangan untuk setiap jawaban atas kuisioner yang diberikan. Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert kisaran 1-5 diantaranya yaitu : Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1.

1.5 Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
Tangibles/Bu kti Fisik (X1)	Aset berwujud yang dapat dirasakan secara fisik oleh mahasiswa dengan menggunakan panca indera	1. Kondisi fisik bangunan kampus	1. Bangunan kampus nyaman & layak digunakan untuk proses perkuliahan
		2. Fasilitas kampus (ruang kelas, wifi, perpustakaan,	2. Bangunan kampus tampak terawat dan bersih 1. Kampus memiliki fasilitas penunjang yang lengkap 2. Fasilitas yang dimiliki

		mushola, toilet, tempat parkir, perlengkapan teknologi)	campus terawat dengan baik
		3. Kebersihan & kenyamanan	1. Lingkungan kampus selalu terjaga kebersihannya
		4. Cara berpakaian rapi dan sopan	2. Lingkungan kampus sangat nyaman untuk proses pembelajaran
			1. Penampilan pegawai selalu bersih dan rapi saat bekerja
			2. Pegawai menggunakan pakaian yang sopan saat bekerja
Empathy/Kepepedulian (X2)	Menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa melalui layanan yang diberikan	1. Komunikasi yang baik	1. Pegawai ramah dan sopan saat memberikan pelayanan
		2. Perhatian Pribadi	2. Pegawai memiliki komunikasi yang baik kepada mahasiswa
			1. Pegawai memberikan perhatian dan solusi kepada mahasiswa ketika terdapat kendala terkait perkuliahan
			2. Pegawai menerima dengan baik keluhan dari mahasiswa
		3. Pemahaman atas kebutuhan mahasiswa	1. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
			2. Kampus memberikan waktu pelayanan yang cukup pada mahasiswa
Reliability/Keandalan (X3)	Kemampuan memberikan layanan kepada mahasiswa, yang bersinggungan langsung dengan harapan mahasiswa	1. Kemampuan dalam melayani dengan cepat dan tepat waktu	1. Pegawai memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu
		2. Keandalan pelayanan	2. Mengurus berkas dapat dilayani dengan cepat oleh pegawai
			1. Pegawai selalu membantu jika terdapat kendala terkait perkuliahan
			2. Pegawai mampu memberikan solusi untuk penyelesaian masalah
		3. Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1. Pegawai selalu memberikan informasi yang dibutuhkan terkait perkuliahan
			2. Pegawai memberitahu informasi secara lengkap dan jelas
Responsiveness/Daya	Memberikan pelayanan dengan mengutamakan	1. Kesigapan pegawai dalam memberikan	1. Pegawai melayani secara cepat dan tepat

Tanggap (X4)	aspek yang sangat mempengaruhi perilaku mahasiswa yang mendapat pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ketanggapan & komunikatif dalam merespon mahasiswa 3. Kemudahan dalam menghubungi 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pegawai menerima dan melayani dengan baik 1. Pegawai tanggap dan menyampaikan informasi dengan jelas 2. Pegawai melakukan pelayanan sesuai prosedur 1. Pegawai mudah dihubungi 2. Pegawai mudah ditemui
Assurance/ Jaminan (X5)	Berkaitan dengan kepastian yang didapatkan mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan tentang informasi yang dibutuhkan mahasiswa 2. Sikap yang dimiliki pegawai (ramah, sopan dan murah senyum) 3. Jaminan keamanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mempunyai kemampuan dan pengetahuan terkait perkuliahan sehingga mampu menjawab pertanyaan mahasiswa secara meyakinkan 2. Pegawai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan baik 1. Pegawai ramah dan sopan dan saat memberikan pelayanan 2. Pegawai murah senyum saat memberikan pelayanan 1. Adanya petugas keamanan di kampus membuat mahasiswa merasa lebih aman 2. Kampus menyediakan fasilitas keamanan yang lengkap
Customer Satisfaction/ Kepuasan Pelanggan (Y)	Tolok ukur yang mengukur seberapa berhasil pelaku usaha untuk memenuhi harapan mahasiswa atas kinerja dan layanannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan, Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan, Kesiediaan untuk merekomendasikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya 2. Saya merasa puas berkuliah di STIE Surakarta 3. Saya bersedia/akan merekomendasikan kampus STIE Surakarta ke orang lain

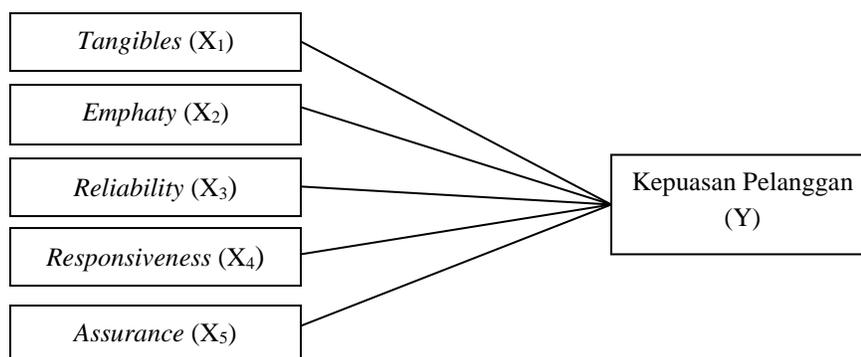
Sumber : Data diolah (2022)

1.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, kemudian uji hipotesis yang terdiri dari uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 21 untuk mengolah data yang akan di uji.

1.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan diatas, maka digambarkan model kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 1, didapat hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : *Tangibles* atau bukti fisik signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- H2 : *Emphaty* atau kepedulian signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- H3 : *Reliability* atau keandalan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- H4 : *Responsiveness* atau daya tanggap signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- H5 : *Assurance* atau jaminan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Karakteristik Responden

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	Presentase (%)
Prodi	Akuntansi	40	41,7%
	Manajemen	56	58,3%
Status	Mahasiswa R1	14	14,6%
	Mahasiswa R2	52	55,2%
	Alumni	30	30,2%

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuisisioner adalah 41,7% berasal dari prodi Akuntansi dan 58,3% berasal dari prodi Manajemen. Kemudian 14,6% berasal dari mahasiswa kelas R1 dan 55,2% berasal dari mahasiswa kelas R2 serta alumni yang mengisi kuisisioner sebesar 30,2%.

2.2 Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Untuk mencari $r \text{ tabel}$ dapat menggunakan rumus *degree of freedom* ($df = N-2$), dimana N adalah banyaknya sampel, sehingga $df = 96-2 = 94$, menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 5% sehingga didapatkan nilai yang dapat dilihat di $r \text{ tabel}$ yaitu 0,2006. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation (r hitung)	r tabel	Hasil
Tangibles / Bukti Fisik (X1)	1	0,735	0,2006	Valid
	2	0,805	0,2006	Valid
	3	0,728	0,2006	Valid
	4	0,794	0,2006	Valid
	5	0,756	0,2006	Valid
	6	0,792	0,2006	Valid
	7	0,472	0,2006	Valid
	8	0,381	0,2006	Valid
Emphaty / Kepedulian (X2)	1	0,885	0,2006	Valid
	2	0,879	0,2006	Valid
	3	0,915	0,2006	Valid
	4	0,903	0,2006	Valid
	5	0,875	0,2006	Valid
	6	0,748	0,2006	Valid
Reliability / Keandalan (X3)	1	0,783	0,2006	Valid
	2	0,893	0,2006	Valid
	3	0,867	0,2006	Valid
	4	0,904	0,2006	Valid
	5	0,795	0,2006	Valid
	6	0,837	0,2006	Valid
Responsiveness / Daya Tanggap (X4)	1	0,813	0,2006	Valid
	2	0,895	0,2006	Valid
	3	0,892	0,2006	Valid
	4	0,775	0,2006	Valid
	5	0,827	0,2006	Valid
Assurance / Jaminan (X5)	1	0,778	0,2006	Valid
	2	0,847	0,2006	Valid
	3	0,758	0,2006	Valid
	4	0,558	0,2006	Valid
	5	0,734	0,2006	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	1	0,866	0,2006	Valid
	2	0,891	0,2006	Valid
	3	0,875	0,2006	Valid

Sumber : Output SPSS 21 (Data diolah 2022)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai $r \text{ hitung}$ dari setiap item pernyataan memiliki hasil lebih besar dari nilai $r \text{ tabel}$, sehingga semua variabel dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji pernyataan variabel-variabel dapat dipercaya dan *reliable* sehingga akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan nilai

Cronbach Alpha. Menurut Sugiyono (2016:185), suatu instrumen dikatakan *reliable* jika *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
Tangibles / Bukti Fisik (X1)	0,837	Reliabel
Emphaty / Kepedulian (X2)	0,931	Reliabel
Reliability / Keandalan (X3)	0,914	Reliabel
Responsiveness / Daya Tanggap (X4)	0,891	Reliabel
Assurance / Jaminan (X5)	0,722	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,842	Reliabel

Sumber : Output SPSS 21 (Data diolah 2022)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel memiliki hasil lebih dari 0,60, sehingga variabel *tangibles* (X₁), *emphaty* (X₂), *reliability* (X₃), *responsiveness* (X₄), *assurance* (X₅) dan kepuasan mahasiswa (Y) dapat dinyatakan reliabel.

2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui berdistribusi secara normal atau tidaknya sebuah data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik uji *one sample kolmogorov-smirnov*, data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi atau nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau 5%. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 7. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,74360414
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,050
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,865
Asymp. Sig. (2-tailed)		,443

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai dari Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,443 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independent (X). Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi interkorelasi antar variabel independent (tidak terjadi multikolinieritas). Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya multikolinieritas dapat menggunakan metode Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*), dengan kriteria sebagai berikut :

Jika nilai Tolerance > 0,10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Jika nilai VIF < 10,00, maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 8. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,214	1,104		2,005	,048		
TANGIBLES	,031	,037	,084	,815	,417	,527	1,896
EMPHATY	-,055	,049	-,143	-1,131	,261	,351	2,847
RELIABILITY	,156	,057	,393	2,742	,007	,275	3,640
RESPONSIVENESS	,056	,069	,103	,804	,423	,347	2,884
ASSURANCE	,253	,072	,355	3,537	,001	,562	1,780

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai Tolerance dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari masing-masing variabel lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan teknik Glejser, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikansi < 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,011	,652		,017	,987
	TANGIBLES	,007	,022	,044	,307	,760
	EMPHATY	-,013	,029	-,077	,433	,666
	RELIABILITY	-,005	,034	-,029	,145	,885
	RESPONSIVENESS	,015	,041	,066	,370	,712
	ASSURANCE	,025	,042	,083	,595	,553

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel adalah lebih dari 0,05, sehingga mampu membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

2.4 Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X (*tangibles*/bukti fisik, *emphaty*/kepedulian, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa STIE Surakarta). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat/dependen
- a = Nilai constant/konstanta
- b = Nilai koefisien regresi
- X = Variabel bebas/independen
- e = Error term

**Tabel 10. Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.214	1.104		2.005	.048
	TANGIBLES (X1)	.031	.037	.084	.815	.417
	EMPHATY (X2)	-.055	.049	-.143	-1.131	.261
	RELIABILITY (X3)	.156	.057	.393	2.742	.007
	RESPONSIVENESS (X4)	.056	.069	.103	.804	.423
	ASSURANCE (X5)	.253	.072	.355	3.537	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas didapatkan persamaan regresinya seperti berikut ini :

$$Y = 2,214 + 0,031X_1 - 0,055X_2 + 0,156X_3 + 0,056X_4 + 0,253X_5 + e$$

Dari persamaan regresi yang didapatkan, maka dapat diartikan bahwa :

- Nilai constant/konstanta sebesar 2,214, yang berarti apabila variabel X (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*) tidak memiliki nilai atau nol maka nilai variabel Y (kepuasan mahasiswa) akan tetap ada sebesar a = 2,214.
- Nilai koefisien regresi dari variabel (X₁) adalah 0,031, yang berarti semakin meningkatnya *tangibles*/bukti fisik maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.
- Nilai koefisien regresi dari variabel (X₂) adalah -0,055 yang berarti semakin meningkatnya *emphaty*/kepedulian justru akan menurun kepuasan mahasiswa.
- Nilai koefisien regresi dari variabel (X₃) adalah 0,156 yang berarti semakin meningkatnya *reliability*/keandalan maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat.
- Nilai koefisien regresi dari variabel (X₄) adalah 0,056 yang berarti semakin meningkatnya *responsiveness*/daya tanggap, maka akan semakin meningkat juga kepuasan mahasiswa.
- Nilai koefisien regresi dari variabel (X₅) adalah 0,253 yang berarti semakin meningkatnya *assurance*/jaminan, maka akan meningkat juga kepuasan mahasiswa.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial (masing-masing). Dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah :

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 11. Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.214	1.104		2.005	.048
TANGIBLES (X1)	.031	.037	.084	.815	.417
EMPHATY (X2)	-.055	.049	-.143	-1.131	.261
RELIABILITY (X3)	.156	.057	.393	2.742	.007
RESPONSIVENESS (X4)	.056	.069	.103	.804	.423
ASSURANCE (X5)	.253	.072	.355	3.537	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai signifikansi dari variabel (X_1) adalah 0,417 lebih besar dari 0,05 yang berarti *tangibles*/bukti fisik tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- Nilai signifikansi dari variabel (X_2) adalah 0,261 lebih besar dari 0,05 yang berarti *emphaty*/kepedulian tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- Nilai signifikansi dari variabel (X_3) adalah 0,007 lebih kecil dari 0,05 yang berarti *reliability*/keandalan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- Nilai signifikansi dari variabel (X_4) adalah 0,423 lebih besar dari 0,05 yang berarti *responsiveness*/daya tanggap tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
- Nilai signifikansi dari variabel (X_5) adalah 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berarti *assurance*/jaminan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan (bersama-sama). Dasar pengambilan keputusan pada uji F adalah :

Jika nilai signifikansi $< 0,01$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Jika nilai signifikansi $> 0,01$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 12. Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	50.803	5	10.161	17.408	,000 ^b
Residual	52.530	90	.584		
Total	103.333	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

b. Predictors: (Constant), A (X5), T (X1), R (X4), E (X2), R (X3)

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari 0,01, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles*/bukti fisik, *emphaty*/kepedulian, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap dan *assurance*/jaminan secara simultan/bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.

Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, yang akan ditunjukkan dengan presentase, dapat diketahui dengan cara $RSquare \times 100\%$.

Tabel 13. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,701 ^a	.492	.463	.76398

a. Predictors: (Constant), A (X5), T (X1), R (X4), E (X2), R (X3)

Sumber : Output SPSS 21

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai $RSquare$ adalah 0,492. Maka dapat diketahui koefisien determinasinya yaitu $0,492 \times 100\%$ sehingga didapat hasil sebesar 49,20%, yang berarti variabel X (*tangibles*/bukti fisik, *emphaty*/kepedulian, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap dan *assurance*/jaminan) memiliki pengaruh sebesar 49,20% terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa STIE

Surakarta), sedangkan 50,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pengaruh *Tangibles*/Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *tangibles*/bukti fisik tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Hal ini berarti *tangibles*/bukti fisik tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dimungkinkan ada variabel lain selain *tangibles*/bukti fisik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017) yang menyatakan *tangibles*/bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian pernyataan hipotesis bahwa *tangibles*/atau bukti fisik signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta tidak terbukti dalam penelitian ini.

Pengaruh *Emphaty*/Kepedulian Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *emphaty*/kepedulian tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Hal ini berarti ada variabel selain *emphaty*/kepedulian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yunus Alaan (2016) yang menyatakan *emphaty*/kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian pernyataan hipotesis bahwa *emphaty*/kepedulian signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta tidak terbukti dalam penelitian ini.

Pengaruh *Reliability*/Keandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *reliability*/keandalan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Yang berarti semakin meningkatnya *reliability*/atau keandalan maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) yang menyatakan *reliability*/keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pernyataan hipotesis bahwa *reliability*/keandalan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta terbukti dalam penelitian ini.

Pengaruh *Responsiveness*/Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *responsiveness*/daya tanggap tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harry Yulianto dan Syarief Dienan Yahya (2018) yang menyatakan terdapat pengaruh *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pernyataan hipotesis bahwa *responsiveness*/daya tanggap signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta terbukti dalam penelitian ini.

Pengaruh *Assurance*/Jaminan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *assurance*/jaminan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Hal ini berarti semakin meningkatnya *assurance*/jaminan, maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendro Widodo (2015) yang

menyatakan bahwa *assurance*/jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pernyataan hipotesis bahwa *assurance*/jaminan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta terbukti dalam penelitian ini.

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan *tangibles*/bukti fisik bernilai positif namun tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Variabel kualitas pelayanan *emphaty*/kepedulian bernilai negatif dan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Variabel kualitas pelayanan *reliability*/keandalan bernilai positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Variabel kualitas pelayanan *responsiveness*/daya tanggap bernilai positif namun tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Variabel kualitas pelayanan *assurance*/jaminan bernilai positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.

3.2 Saran

Berdasarkan pada hasil kuisioner yang telah dibagikan, item pernyataan dari variabel *assurance*/jaminan yaitu pegawai murah senyum saat memberikan pelayanan mendapatkan nilai tidak setuju terbanyak dari responden. Dari hal tersebut diharapkan pihak STIE Surakarta mampu memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan terutama dalam hal keramahan saat melayani mahasiswa. Peneliti menyarankan pihak kampus bisa juga mengadakan pelatihan *service excellent* bagi pegawai, menyediakan *platform*/wadah khusus bagi mahasiswa untuk menyampaikan kritik dan saran yang mampu diakses pihak kampus secara *realtime* misalnya akses layanan via *chatting* atau *website*, dan juga dengan mengadakan evaluasi secara bertahap bagi pegawai perihal tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik agar mampu menciptakan kepuasan mahasiswa secara terorganisir dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4(1), 1–15.
- Desa, L., Lekaq, B., & Wulandari, E. (2009). Kabupaten Kutai Kartanegara, 1(2), 1902–1914.
- Iskandar, D. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pd. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota). *Jurnal of Economic and Banking*, 3(2), 85–95.

- Kuat, T., Dan, T., & Batako, B. (2013). 74-74-1-Pb, 21(1), 1–7.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Management Analysis Journal Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348–354.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie “Kbp.” *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Pada, S., Dewi, S., & Kota, D. I. (n.d.). Abstrak, 55–69.
- Prasetyo, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. Retrieved from <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 99–111. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Widodo, H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *JURNAL JPSD (Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar)*, 1(2), 1–15. <https://doi.org/10.26555/jpsd.v1i2.a2524>
- Yulianto, H., & Yahya, S. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Seminar Nasional Dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi Dan Perbankan*, 1(1), 1234–1249. Retrieved from <http://conferences.uin-malang.ac.id/index.php/semnasfe/article/view/796/326>