

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK GANESHA GURU SINGARAJA

Dayu Ketut Maya Pusparini¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja; (2) pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja; dan (3) dimensi kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja. Populasi target dalam penelitian ini adalah 139 orang mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja, kemudian diambil 100 orang sebagai sampel dengan metode *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan mempergunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Data diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik kuantitatif yang digunakan adalah analisis regresi ganda dan regresi sederhana yang dikomputasi dengan program *IBM SPSS for Windows 20*. Hasil penelitian menunjukkan: (1) terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja (t-test menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel} (2,000)$: dengan nilai t_{hitung} bukti fisik (X_1) 14,210, empati (X_2) 11,320, daya tanggap (X_3) 10,126, keandalan (X_4) 10,871, dan jaminan (X_5) 11,537); (2) terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja dengan kontribusi pengaruh sebesar 79,1%; (3) dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja adalah jaminan (X_5) dengan nilai $\beta = 0,888$. Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan Politeknik Ganesha Guru Singaraja meningkatkan jaminan agar mahasiswa lebih puas kuliah di Politeknik Ganesha Guru Singaraja dengan cara bekerjasama dengan perusahaan yang mampu menyerap tamatannya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

SERVICE QUALITY AND STUDENTS SATISFACTION OF GANESHA GURU POLYTECHNIC COLEGE SINGARAJA

Dayu Maya Pusparini

Faculty of Economics, University of Panji Sakti Singaraja

Abstract

The purpose of this study was to determine: (1) partial effect of service quality on students satisfaction of Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja; (2) the effect of simultaneous service quality to student satisfaction of Ganesha Guru

¹ Staf Poltek Ganesha Guru Singaraja

Polytechnic Colege Singaraja; and (3) the dimensions of service quality dominant influence on student satisfaction Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja. The target population in this study were 139 students from the Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja, then taken 100 people in the sample with simple random sampling method. Data were collected by using observation, interview, documentation, and questionnaire. The data was processed using descriptive qualitative and quantitative techniques. Quantitative technique used is multiple regression analysis and simple regression computed by IBM SPSS program for Windows 20. Results peelitian show: (1) there is a significant effect and positive partial service quality to student satisfaction of Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja ($t\text{-test } t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,000): tangible 14,210, empathy 11,320, responsiveness 10,126, reliability 10,871, ansurance 11,537; (2) there is a positive effect simultaneously signifikan and quality of service to the student satisfaction of Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja contributing effect of 79.1%; (3) the dimensions of service quality are the dominant influence on the student satisfaction of Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja is the assurance (X5) with a value of $\beta = 0.888$. Based on the research results suggested Ganesha Guru Polytechnic Colege Singaraja increase the guarantee that the students are more satisfied attended the Polytechnic Guru Ganesha Singaraja by working with a company that is able to absorb graduates.

Keywords: service quality, student satisfaction

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi Negeri memang masih menjadi favorit siswa yang ingin melanjutkan Pendidikan mereka ke jenjang yang lebih tinggi, namun di balik itu semua, jika di lihat dari prosentase siswa yang tamat dari SMA/SMK melebihi jumlah kapasitas yang di sediakan oleh Perguruan Tinggi Negeri yang mau tidak mau siswa/siswi tersebut harus memilih Perguruan Tinggi Swasta sebagai pijakan mereka untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Namun bukan hanya faktor kapasitas tampungan Perguruan Tinggi Negeri yang tidak mencukupi saja yang menjadikan Perguruan Tinggi Swasta bisa memperoleh mahasiswa, tetapi juga dari kemampuan sebuah Perguruan Tinggi Swasta tersebut dalam menciptakan inovasi dan kelebihan di bandingkan Perguruan Tinggi Negeri dan juga Perguruan Tinggi Swasta lainnya.

Politeknik Ganesha Guru Singaraja yang merupakan Perguruan Tinggi Swasta yang baru mengepakkan sayap di Buleleng dimana terdapat tiga program studi yang ada yaitu : Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, dan Teknik

Komputer di rasa perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang telah disediakan mengingat persaingan Perguruan Tinggi Swasta sudah mulai begitu ketat di Kota Pendidikan ini. Walaupun Politeknik Ganesha Guru Singaraja merupakan perguruan tinggi swasta yang baru, namun keberadaannya sudah mendapat respon yang positif dari masyarakat kota Singaraja. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun pertama ke tahun ke dua yang dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1
Perkembangan Mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja
Tahun Angkatan 2013 dan 2014

No.	Program Studi	Tahun 2013	Tahun 2014
1.	Manajemen Informatika	68	63
2.	Komputerisasi Akuntansi	30	48
3.	Teknik Komputer	32	28
	Jumlah	130	139

Sumber: Politeknik Ganesha Guru Singaraja Tahun Akademik 2015/2016

Adanya peningkatan dan penurunan jumlah mahasiswa 2 tahun terakhir memerlukan upaya-upaya optimal agar mahasiswa di tahun-tahun mendatang cenderung meningkat, dan Politeknik Ganesha Guru Singaraja sebagai penyedia jasa pendidikan dapat memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh kampus. Namun tentu saja itu bukan menjadi sebuah modal utama dalam bersaing, peningkatan kualitas pelayanan baik pelayanan kemahasiswaan, pelayanan akademik, maupun pelayanan fasilitas penunjang pendidikan tidak dapat dianggap remeh dan cenderung harus ditingkatkan dalam indikator kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikannya di Politeknik Ganesha Guru Singaraja. Peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa di Politeknik Ganesha Guru Singaraja sangat perlu ditingkatkan mengingat seringnya muncul keluhan-keluhan dari mahasiswa mengenai fasilitas yang disediakan kampus kurang dapat memenuhi

keinginan mahasiswa seperti jaringan wi-fi yang seringkali mengalami gangguan, tempat parkir yang kurang luas, AC di ruang perkuliahan yang sering tidak berfungsi dengan baik. Disamping itu juga adanya keluhan-keluhan mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan pegawai terhadap mahasiswa seringkali pegawai kurang dapat membedakan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, dan terkadang terjadi kesalahan pengetikan dalam kelengkapan administrasi mahasiswa.

Berdasarkan pemaparan di atas maka tertarik diteliti tentang “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja”. Adapun indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan yaitu : (a) Bukti Fisik (*Tangibles*), (b) Empati (*empathy*), (c) Daya Tanggap (*responsiveness*), (d) Keandalan (*reliability*), (e) Jaminan (*Assurance*) Sedangkan, kepuasan mahasiswa adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi dan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan antara lain: (1) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Ganesha Guru Singaraja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja?; (2) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Ganesha Guru Singaraja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja?; dan (3) Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja?. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja; (2) pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja; dan (3) dimensi kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha

Guru Singaraja.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berada pada ruang lingkup Manajemen Pemasaran yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja.

Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Politeknik Ganesha Guru Singaraja Jalan Pramuka No.5 Singaraja.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini peneliti menggunakan populasi mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja (mulai dari angkatan 2013 sampai dengan angkatan 2014) sebanyak 269 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2013 sebanyak 130 orang dan angkatan 2014 sebanyak 139 orang. Proses penarikan sampel minimal dapat dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan teori Slovin (Husein Umar, 2003 :146) diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 responden.

Sumber data

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Indriantoro, 1999: 146). Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner responden tentang beberapa variabel yang diteliti dan dari interview tentang profil dan historical obyek. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Indriantoro, 1999: 147). Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen tentang Politeknik Ganesha Guru Singaraja.

Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu: (a) Observasi, (b) Kuesioner, (c) Wawancara, dan (d) Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2006: 168). Untuk menguji validitas instrumen kuesioner yang digunakan, penulis menggunakan bantuan software SPSS yaitu dengan mencari nilai *corrected item-total correlation* masing-masing pertanyaan. Jika nilainya lebih besar dari 0,334 maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan *IBM SPSS 20* dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Subagyo (2000:350) merumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y = Kepuasan mahasiswa

a = Bilangan konstan

b₁ = Koefisien regresi dari *tangible*

b₂ = Koefisien regresi dari *emphaty*

b₃ = Koefisien regresi dari *responsiveness*

b₄ = Koefisien regresi dari *reliability*

b₅ = Koefisien regresi dari *assurance*

- x_1 = Bukti fisik (*tangible*)
 x_2 = Empati (*emphaty*)
 x_3 = Ketanggapan (*responsiveness*)
 x_4 = Keandalan (*reliability*)
 x_5 = Jaminan (*assurance*)

Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh perubahan variabel bebas. Subagyo (2004:166).

Rumusnya yaitu :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Analisis t-test

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, Sugiyono (2005: 223).

$$t_{test} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Test/pengujian

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah data

Kriteria pengujian :

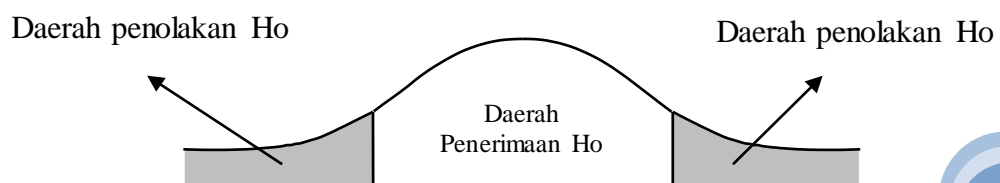
- 1) Perumusan Hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatifnya (H_a)
 - a) H_0 = variabel bukti fisik (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

- Ha = variabel bukti fisik (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- b) Ho = variabel empati (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha = variabel empati (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- c) Ho = variabel daya tanggap (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha = variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- d) Ho = variabel keandalan (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha = variabel keandalan (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- e) Ho = variabel jaminan (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha = variabel jaminan (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- f) Ho = variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha = variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

2) Menentukan nilai kritis dengan level of significant jaminan $\alpha = 5\%$

$$T_{\text{tabel}} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

3) Daerah penerimaan dan penolakan



$-t_{\text{tabel}}$

t_{tabel}

Gambar 1
Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji t

- 4) Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan.

H_0 diterima jika :

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

$t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y

Analisis F-test

Digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, (Sugiyono, 2005:250), dinyatakan sebagai berikut :

$$F_{\text{test}} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

F = Harga F

n = Ukuran sampel

k = Jumlah variabel bebas

R = koefisien korelasi berganda

Langkah-langkah pengujiannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Perumusan hipotesis

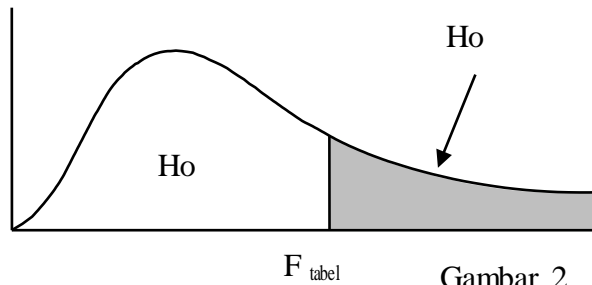
H_0 = variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a = variabel kualitas pelayanan ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2) Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan $\alpha = 5\%$

$$\begin{aligned} F_{\text{Tabel}} &= F_{\alpha; \text{numerator}; \text{denominator}} \\ &= F_{0.05; k-1; n-k} \end{aligned}$$

3) Daerah kritisnya H_0 melalui kurva distribusi F



Gambar 2
Daerah penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji F

4) Kriteria penolakan atau penerimaan

H_0 diterima jika :

$F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.

$F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima hal ini berarti terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

(1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data, karena salah satu syarat analisis statistik adalah bahwa data yang dianalisis mengikuti distribusi normal, apabila data berdistribusi normal menggunakan statistik parametrik, bila tidak normal mempergunakan statistik non parametrik atau dilakukan transformasi arsin. Dalam penelitian ini mempergunakan bantuan *IMB SPSS 20 for windows* untuk pembuktian normalitas dengan output berupa *Kolmogorov Smirnov*. Semua data variabel terdistribusi normal karena harga

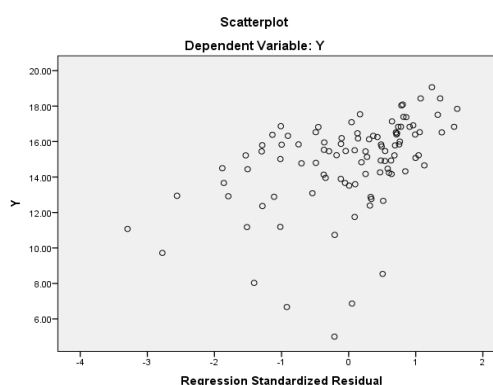
signifikansi Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$ sehingga hipotesis nol diterima, artinya data variabel terdistribusi normal.

(2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan gejala adanya hubungan linear diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala multikolinearitas. Suatu model regresi dikatakan bebas multikolinearitas jika mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 10 persen atau 0,1. Nilai toleran > 0.1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 maka semua variabel memenuhi kriteria bebas dari multikolinieritas.

(3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui homogenitas antara kelompok data variable terikat atas masing masing variable bebas atau untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Teknik yang digunakan untuk mencari Heterokedastisitas dengan melihat nilai *studentized delete Residual* dengan menggunakan program *IMB SPSS 2.0 for windows*. Setelah dilakukan analisis untuk variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), jaminan (X_5), dan kepuasan mahasiswa (Y) Politeknik Ganesha Guru Singaraja diperoleh grafik seperti tampak pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1 Uji Heterokedastisitas Variabel

Berdasarkan Gambar 1, pola dari *scatter plot* tidak membentuk pola tertentu (melebar, menyempit) maka terjadi varian yang konstan atau dengan kata lain tidak terjadi masalah heterokedastisitas (Candiasa, 2010) sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Politeknik Ganesha Guru Singaraja.

(4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi diantara anggota-anggota pengamatan dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam deret waktu (*time series*). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi. Suatu model dikatakan bebas dari autokorelasi jika nilai *d* (*durbin-watson*) lebih besar dari batas atas (*du*) dan kurang dari $4-du$. Hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai *d* (*durbin-watson*) sebesar 1,850. Jika dibandingkan dengan nilai tabel dengan *level of significant* pada $\alpha= 5$ persen, jumlah sampel (*n*) sebesar 100 dan jumlah variabel bebas (*k*) sebanyak 5, maka didapat nilai $du= 1,647$ dan $4-du= 2,353$. Oleh karena nilai $du < d < 4-du$ ($1,647 < 1,850 < 2,353$), maka model regresi terbebas dari autokorelasi.

2. Hasil Uji Hipotesis

1) Analisis Korelasi Berganda dan Determinasi

Tujuan analisis korelasi berganda adalah mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil analisis korelasi berganda diperlihatkan pada Tabel 4.

Tabel 2
Koefisien Korelasi Berganda dan Determinasi (Model Summary)

R	R Square	Std. Error of the Estimate

0,889	0,791	1,19780
-------	-------	---------

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai R_{hitung} 0,889 > R_{tabel} (0,05; n-2) 0,202 artinya ada pengaruh hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Besarnya kontribusi bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat dari nilai R Square (R^2) dikali 100%.

$$\begin{aligned}
 D &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,791 \times 100\% \\
 &= 79,1\%
 \end{aligned}$$

Artinya, sebesar 79,1% kepuasan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5).

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan atau pengaruh variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil analisis regresi berganda tampak pada Tabel 5.

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Beta		
(Constant)	66,196		23,718	,000
X1	,813	,829	14,210	,000
X2	,857	,566	11,320	,000
X3	,853	,571	10,126	,000
X4	,873	,578	10,871	,000

X5	,888	,631	11,537	,000
----	------	------	--------	------

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada tabel 5 dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 66,196 + 0,813 X_1 + 0,857 X_2 + 0,853 X_3 + 0,873 X_4 + 0,888 X_5$$

3) Analisis t-test

Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh hubungan antar variabel untuk model regresi $Y = 66,196 + 0,813 X_1 + 0,857 X_2 + 0,853 X_3 + 0,873 X_4 + 0,888 X_5$ dapat dilihat dari nilai t-test secara parsial.

(1) Pengaruh variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), prosedur pengujiannya.

a. Hipotesis

$H_0: \rho_{yX_1} = 0$, tidak ada pengaruh secara parsial variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

$H_a: \rho_{yX_1} \neq 0$, ada pengaruh secara parsial variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

b. Derajat keyakinan (α) = 5% = 0,05

c. t_{hitung} dengan SPSS sebesar 14,210

d. $t_{tabel} = (t_{\alpha; n-2}) = (0,05; 100-2) = (0,05; 98) = 2,000$

e. Kriteria pengujian:

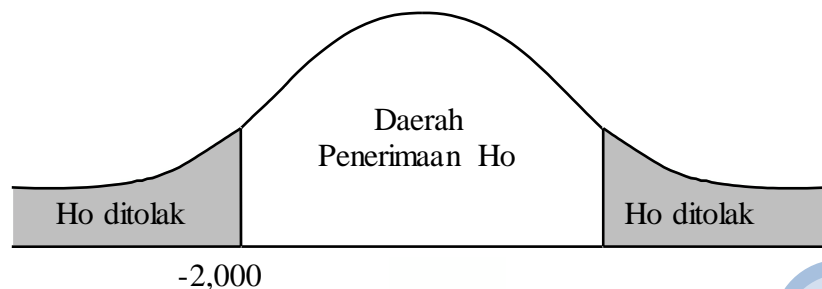
H_0 diterima apabila $-2,000 \leq t_{hitung} \leq 2,000$

H_0 diterima apabila $-2,000 > t_{hitung}$

f. Perbandingan $t_{hitung} 14,210 > 2,000$; jadi H_0 ditolak

g. Kesimpulan hasil t-test menunjukkan ada pengaruh parsial yang signifikan antara variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

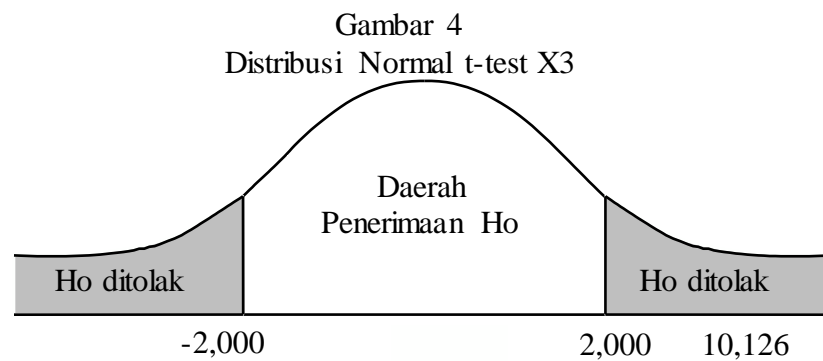
Gambar 2
Distribusi Normal t-test X_1



Ho: $\rho_{yx_i} = 0$, tidak ada pengaruh secara parsial variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

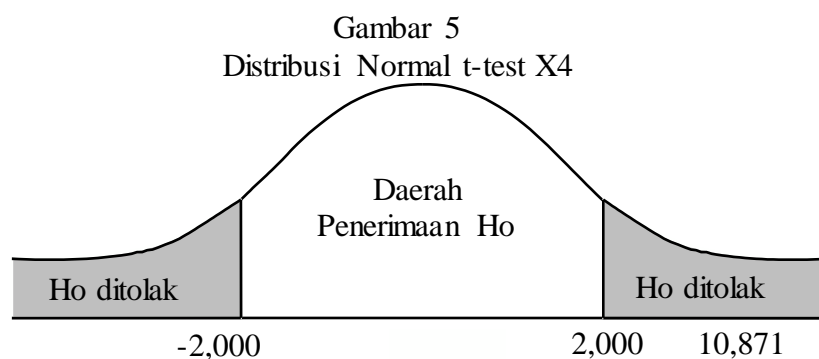
Ha: $\rho_{yx_i} \neq 0$, ada pengaruh secara parsial variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

- b. Derajat keyakinan (α) = 5% = 0,05
- c. t_{hitung} dengan SPSS sebesar 10,126
- d. $t_{tabel} = (\alpha; n-2) = (0,05; 100-2) = (0,05; 98) = 2,000$
- e. Kriteria pengujian:
Ho diterima apabila $-2,000 \leq t_{hitung} \leq 2,000$
Ho ditolak apabila $-2,000 > t_{hitung} > 2,000$



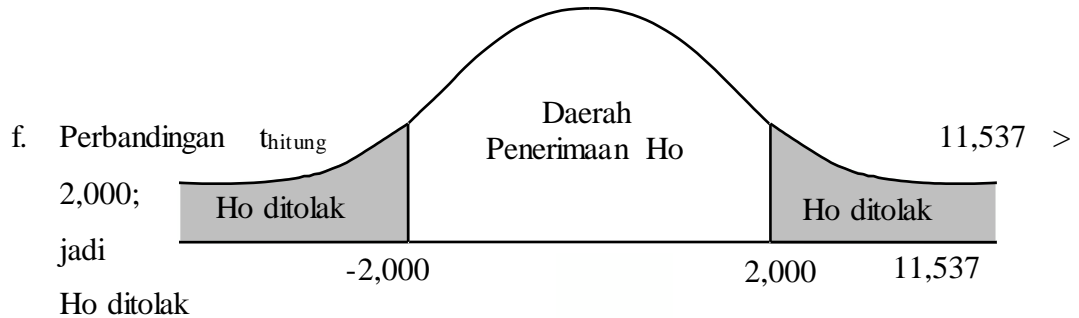
- f. Perbandingan $t_{hitung} 10,126 > 2,000$; jadi Ho ditolak
 - g. Kesimpulan hasil t-test menunjukkan ada pengaruh parsial yang signifikan antara variabel tanggap (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- (4) Pengaruh variabel keandalan (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), prosedur pengujiannya.
- a. Hipotesis
Ho: $\rho_{yx_i} = 0$, tidak ada pengaruh secara parsial variabel keandalan (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha: $\rho_{yx_i} \neq 0$, ada pengaruh secara parsial variabel keandalan (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
 - b. Derajat keyakinan (α) = 5% = 0,05

- c. t_{hitung} dengan SPSS sebesar 10,871
- d. $t_{tabel} = (\alpha; n-2) = (0,05; 100-2) = (0,05; 98) = 2,000$
- e. Kriteria pengujian:
 - Ho diterima apabila $-2,000 \leq t_{hitung} \leq 2,000$
 - Ho diterima apabila $-2,000 > t_{hitung} > 2,000$



- f. Perbandingan $t_{hitung} 10,871 > 2,000$; jadi Ho ditolak
 - g. Kesimpulan hasil t-test menunjukkan ada pengaruh parsial yang signifikan antara variabel keandalan (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- (5) Pengaruh variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), prosedur pengujiannya:
- a. Hipotesis
 - Ho: $\rho_{yx_i} = 0$, tidak ada pengaruh secara parsial variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
 - Ha: $\rho_{yx_i} \neq 0$, ada pengaruh secara parsial variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
 - b. Derajat keyakinan (α) = 5% = 0,05
 - c. t_{hitung} dengan SPSS sebesar 11,537
 - d. $t_{tabel} = (\alpha; n-2) = (0,05; 100-2) = (0,05; 98) = 2,000$
 - e. Kriteria pengujian:
 - Ho diterima apabila $-2,000 \leq t_{hitung} \leq 2,000$
 - Ho diterima apabila $-2,000 > t_{hitung} > 2,000$

Gambar 6
Distribusi Normal t-test X5



- g. Kesimpulan hasil t-test menunjukkan ada pengaruh parsial yang signifikan antara variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

4) Analisis F-test

Analisis F-test dilakukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh secara simultan antara variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada model persamaan regresi linier, $Y = 66,196 + 0,813 X_1 + 0,857 X_2 + 0,853 X_3 + 0,873 X_4 + 0,888 X_5$ maka dilakukan pengujian dengan F-test sebagai berikut.

- (1) Pengujian Hipotesis dengan *level of significant* 5%
- (2) F_{tabel} adalah $F_{(k; n-k-1)} = F_{(5; 100-1-1)} = F_{(5; 98)} = 2,330$
- (3) F_{hitung} dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6
Hasil F-test
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	48,622	1	48,622	7,990	0,006 ^b
Residual	596,402	98	6,086		
Total	645,024	99			

(4) Hipotesis

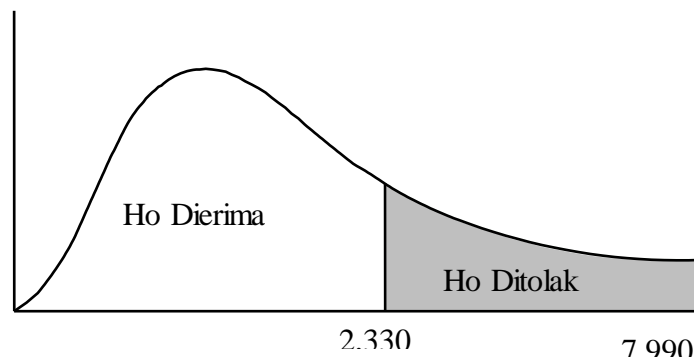
H_0 = tidak ada pengaruh yang signifikan

H1 = ada pengaruh yang signifikan

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, H_0 diterima

Gambar 7
Distribusi Normal F-test



(5) Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} 7,990 > F_{tabel} 2,330$

(6) Berdasarkan hasil F-test dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

5) Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja.

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik dengan bantuan program SPSS pada Tabel 5.2 menunjukkan α dan β konstanta garis regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi atau peramalan. Dari hasil perhitungan analisis regresi juga didapatkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 66,196 + 0,813 X_1 + 0,857 X_2 + 0,853 X_3 + 0,873 X_4 + 0,888 X_5$. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dapat diartikan koefisien (β) terbesar memiliki pengaruh yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Y) yaitu variabel jaminan (X_5) dengan nilai $\beta = 0,888$ yaitu berupa kemampuan Politeknik Ganesha Guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa.

Pembahasan

1) Pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja

Setiap variabel bebas (predictor) yaitu bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan nilai t -test $> 2,000$. Artinya, masing-masing variabel bebas tersebut memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Yuliarmi dan Riasa (2007) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), faktor empati (*emphaty*), dan faktor berwujud (*tangibel*) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan, perbedaannya pada penelitiannya variabel faktor keandalan (*reliability*) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Perbedaan temuan dimungkinkan karena adanya perbedaan pola pikir responden yang digunakan sebagai sampel. Kotler (2002:440) mengemukakan ada lima komponen kualitas pelayanan jasa, yaitu: (1) *Tangible* (bukti fisik), (2) *Empathy* (empati), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Reliability* (keandalan) dan (5) *Assurance* (jaminan) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan bernilai positif ditinjau dari nilai β .

2) Pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja

Variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) signifikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu sebesar 0,791 (79,1%), sedangkan pengaruh variabel lain di luar variabel tersebut yaitu sebesar 20,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) diluar bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) yang perlu penelitian lebih

lanjut antara lain: (1) harga, (2) kualitas produk/jenis layanan, (3) faktor emosional/kebanggaan terhadap *brand*, dan (4) kemudahan yang diberikan (Irawan, 2004: 37). Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Yuliarmi dan Riasa (2007) yang menemukan secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X_1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Meskipun tempat penelitian berbeda namun temuannya sama. Sayangnya, dalam penelitian ini tidak dicantumkan persentase kontribusi pengaruh dari keseluruhan variabel tersebut.

Variabel bukti fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4), dan jaminan (X_5) yang merupakan komponen kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dengan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,791 (79,1%). Artinya, 79,1% kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

3) Dimensi kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja.

Berdasarkan persamaan garis regresi linier berganda yaitu $Y = 66,196 + 0,813 X_1 + 0,857 X_2 + 0,853 X_3 + 0,873 X_4 + 0,888 X_5$. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dapat diartikan koefisien (β) terbesar memiliki pengaruh yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Y) yaitu variabel jaminan (X_5) dengan nilai $\beta = 0,888$ yaitu berupa kemampuan lembaga untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan mahasiswa. Artinya, kepuasan mahasiswa paling dipengaruhi oleh jaminan harapan mereka masuk Politeknik Ganesha Guru Singaraja terwujud misalnya skill yang diperoleh nantinya sesuai dengan kebutuhan perusahaan penerima kerja, ijazah diakui didunia kerja, ada kerjasama lembaga yang menjamin lulusan diterima kerja di perusahaan tertentu, dosen pengajar memiliki pendidikan yang sesuai skill yang diajarkan, dan lembaga dikenal publik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut.

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja (t-test menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel} (2,000)$: dengan nilai t_{hitung} bukti fisik (X_1) 14,210, empati (X_2) 11,320, daya tanggap (X_3) 10,126, keandalan (X_4) 10,871, dan jaminan (X_5) 11,537).
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja ($F_{hitung} 7,990 > F_{tabel} 2,330$) dengan kontribusi pengaruh sebesar 79,1%.
- 3) Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Ganesha Guru Singaraja adalah jaminan (X_5) dengan nilai $\beta = 0,888$.

Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang telah dibahas pada BAB V dan dari penarikan beberapa kesimpulan di atas maka dapat diajukan beberapa saran antara lain:

- 1) Kepada Politeknik Ganesha Guru Singaraja

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berkontribusi pengaruh sebesar 79,1% terhadap kepuasan mahasiswa maka Politeknik Ganesha Guru Singaraja disarankan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa cara meningkatkan kualitas pelayanan antara lain: (1) bukti fisik dapat ditingkatkan dengan memperbaharui sarana dan prasarana kegiatan pembelajaran; (2) empati dapat ditingkatkan dengan kepedulian terhadap permasalahan yang dialami mahasiswa dan memberikan respon berupa tindakan, bimbingan dan konseling; (3) daya tanggap dapat ditingkatkan dengan lebih responsif terhadap keluhan-keluhan dan permintaan dari mahasiswa; (4) keandalan dapat ditingkatkan dengan

memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan perjanjian awal dengan mahasiswa secara konsisten; (5) meningkatkan nilai akreditasi lembaga, standar minimal pendidikan dosen dan staf, memberikan materi kuliah sesuai dengan kebutuhan perusahaan penerima kerja.

2) Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa di tempat/lembaga yang berbeda untuk memperluas generalisasi penelitian. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun variabel lain seperti: (1) harga, (2) kualitas produk/jenis layanan, (3) faktor emosional/kebanggaan terhadap *brand*, dan (4) kemudahan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi ketigabelas. Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Aryani, D., Febrina, R. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi UI*: 114-126
- Bandu, M. Y. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi (tidak diterbitkan). Makassar: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta. Kajian
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Subagyo Pangestu, 2000. *Manajemen Operasi*, Cetakan Pertama, BPFE Yogyakarta
- Subagyo, Pangestu, 2004. *Statistik Terapan Aplikasi Pada Perencanaan dan Ekonomi*, BPFE Yogyakarta
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Yuliarmi, N. N. dan Riyasa, P. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: UNUD. Buletin Studi Ekonomi, Vol. 12 No.1: 9-28