

Pengaruh Mutu Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang)

Eko Wahyu Setiawan ^{a*}

^a Universitas Negeri Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 22 Juni 2020

Revisi pertama tanggal: 17 Juni 2021

Diterima tanggal: 01 Agustus 2021

Tersedia *online* tanggal: 20 Agustus 2021

Keywords: *SERVQUAK, student satisfaction, employee mapping, academic administration*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of higher education service quality on student satisfaction. The variables used in this study are service quality and student satisfaction. The research applies the SERVQUAL theory by Abdullah (2006). The data collection technique used is by using a questionnaire with 343 respondents from the Faculty of Social Sciences (FIS) UM. FIS was chosen because it was declared as the most stable faculty in academic administration affairs (Renstra FIS UM, 2015-2019). From the results of this study, the coefficient of determination *R Square* shows a value of 0.482 or 48.2%. This means that the Student Satisfaction variable (Y) is influenced by 48.2% by Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), and Tangibles (X5) while the remaining 51.8% is influenced by other variables outside the five variables. which were investigated in this study. While the most significant indicator on the Service Quality variable is Empathy with a regression coefficient of 0.307. This shows that the attention of the Academic Administration given to individual students is quite high and has a significant effect on student satisfaction.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh mutu layanan perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mutu layanan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian menerapkan teori SERVQUAL oleh Abdullah (2006). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner dengan 343 responden mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) UM. FIS dipilih karena dinyatakan sebagai fakultas yang paling stabil dalam urusan administrasi akademik (Renstra FIS UM, 2015-2019). Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0.482 atau 48.2%. Artinya bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi sebesar 48.2% oleh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), dan *Tangibles* (X5) sedangkan sisanya 51.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar lima variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan indikator yang paling signifikan pada Variabel Mutu Layanan adalah *Empathy* dengan koefisien regresi sebesar 0.307. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian pengadministrasi akademik yang diberikan pada mahasiswa secara individu cukup tinggi dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

1. Pendahuluan

Sejak bergulirnya gerakan reformasi pasca Tahun 1998, ASN selalu menjadi sorotan dalam hal penataan dan reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah Republik Indonesia kemudian secara lebih spesifik melembagakan istilah reformasi birokrasi ini menjadi sebuah nama kementerian, yaitu Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Tahun 2011 di bawah komando Menteri E.E. Mangindaan.

Perguruan tinggi, sebagai lembaga dibawah kementerian seharusnya bisa lebih cepat dalam hal implementasi reformasi birokrasi untuk para ASN-nya karena ASN di perguruan tinggi, terutama untuk tenaga akademik (dosen) tentu mempunyai tingkat pendidikan dan kompetensi yang baik. Dari kalangan dosen ini, diharapkan muncul ide-ide kreatif dan inovatif terkait dengan birokrasi di perguruan tinggi. Namun, yang terjadi dilapangan adalah bahwa manajemen ASN selama ini masih menjadi pokok bahasan yang jarang mendapatkan tempat didalam diskusi maupun koordinasi struktural. Akibatnya masih banyak ditemui ASN diperguruan tinggi yang masih belum menguasai betul tupoksi sehari-hari. Tentu ini jauh dari harapan kementerian PAN-RB yang sejak Tahun 2011 ingin mengubah tata kelola dan birokrasi pada pemerintahan maupun lembaga publik menjadi lebih baik.

Pelaksanaan pelayanan publik saat ini terus dilakukan dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas (prima). Layanan tersebut menyangkut hubungannya dengan pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal meliputi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Sementara pihak eksternal meliputi instansi pemerintah, instansi swasta, alumni dan masyarakat luas. Layanan publik yang dilakukan oleh perguruan tinggi dapat dikelompokkan ke dalam lima unit layanan, yakni layanan akademik dan layanan kemahasiswaan sebagai fungsi utamanya, serta layanan keuangan, layanan kepegawaian, dan layanan umum sebagai layanan pendukung.

Lebih spesifik terkait dengan Manajemen ASN, penulis mencoba mencermati penataan Sumber Daya Manusia (SDM) di Perguruan Tinggi dalam kaitannya dengan analisis jabatan, kompetensi dan penempatan pegawai. Penataan formasi sumber daya manusia pada Perguruan Tinggi mengacu pada Permenristekdikti Nomor 49 Tahun 2015 yang menyebutkan Kelas Jabatan di Lingkungan Kemenristekdikti, yang mana di dalamnya memuat Jabatan Fungsional Umum Pengadministrasi Akademik yang berjumlah 1716 pegawai diseluruh perguruan tinggi dibawah Kemenristekdikti. Angka ini adalah angka yang paling besar diantara jabatan fungsional umum dan fungsional tertentu pada lingkungan Kemenristekdikti, sehingga dapat disimpulkan bahwa jabatan pengadministrasi akademik

diperguruan tinggi adalah jabatan yang paling banyak ditempati oleh pegawai karena sifat tugas pokok dan fungsinya sebagai garda terdepan pelayanan dibidang akademik.

Penataan sumber daya manusia diperguruan tinggi tidak dapat bisa dipisahkan dengan persoalan mutu layanan perguruan tinggi. Parasuraman et al., (1988) mendefinisikan mutu layanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan dalam arti sempit pada konteks perguruan tinggi adalah mahasiswa dan dosen. Penyedia layanan terhadap para pelanggan ini adalah para tenaga kependidikan.

Sejumlah peneliti telah menaruh perhatian pada pentingnya kualitas pelayanan di sektor pendidikan. Identifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama dari sisi mahasiswa sebagai pemangku kepentingan yang utama dari sebuah perguruan tinggi telah menjadi fokus dari beberapa peneliti (Abdullah, 2006). Untuk maksud tersebut, perguruan tinggi negeri yang dipilih dalam penelitian ini adalah Universitas Negeri Malang (UM). Sebagaimana diketahui, Universitas Negeri Malang yang sempat menempati ranking ke-13 pada Pemingkatan Perguruan Tinggi Indonesia pada Tahun 2015 dan 2016, mengalami penurunan peringkat pada Tahun 2017, menjadi peringkat 15. Sedangkan pada Tahun 2018, UM bisa meningkatkan peringkatnya menjadi 14 serta berada dalam klaster 1 pada Hasil Pemingkatan Perguruan Tinggi Indonesia. Pada Tahun 2019 peringkat UM kembali menurun menjadi 19 serta berada pada klaster 2. Hasil ini perlu ditingkatkan, mengingat UM juga tertinggal jauh dengan perguruan tinggi yang berada diluar Pulau Jawa.

Dalam rangka usaha-usaha peningkatan pemingkatan UM, dipilihlah Fakultas Ilmu Sosial (FIS) yang dianggap paling stabil dalam urusan administrasi akademik. FIS memakai sistem manajemen berjenjang yang belum diterapkan pada fakultas lain. Semua bahan dan data yang diperlukan untuk urusan akademik telah matang dilevel jurusan sebelum diproses dilevel fakultas. FIS selalu memenuhi target satu minggu sebelum kegiatan pengambilan Kartu Rencana Studi (KRS) *Online* dimulai, jadwal kuliah sudah siap pada sajian mata kuliah bagi mahasiswanya. Hal ini sudah berhasil dicapai FIS sejak Tahun 2013 sampai sekarang. Dari segi jumlah total mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang angkatan 2017, 2018 dan 2019 dari semua jurusan per bulan Maret adalah sebanyak 2425 orang, sementara jumlah Pengadministrasi Akademik saat ini adalah 16 orang. Dengan bukti data ini, diharapkan hasil penelitian ini akan bisa memberikan rekomendasi bagi fakultas lain di UM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dan pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan peringkat UM.

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang bisa diteliti sebagai berikut :

- a) Sejauh manakah pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan mahasiswa?;
- b) Sejauh manakah pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa?;
- c) Sejauh manakah pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan mahasiswa?;
- d) Sejauh manakah pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan mahasiswa?; dan
- e) Sejauh manakah pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa?.

2. Teori

2.1 Mutu Layanan

Menurut Sallis (2012), mutu didefinisikan oleh dua faktor secara operasionalnya, pertama, memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan kedua, memenuhi spesifikasi yang diharapkan menurut kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa, disebut *quality in perception* (mutu persepsi) (Sallis, 2012).

Mutu layanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Parasuraman dkk, 1988). Untuk mengukur mutu layanan perguruan tinggi, perlu melihat terlebih dulu tingkat kepuasan penerima layanan yaitu mahasiswa dan dosen. Tingkat kepuasan layanan ini bisa dilihat dari perbandingan antara persepsi pelanggan (*perceived service*) dan harapan dari pelanggan (*expected service*) (Zeithaml, et al, 1990). Adapun persepsi pelanggan dan harapan dari pelanggan ini ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a) *Responsiveness* (tanggap);
- b) *Tangible* (terjamah);
- c) *Reliability* (handal);
- d) *Competence* (kompeten);
- e) *Credibility* (dapat dipercaya);
- f) *Courtesy* (ramah);
- g) *Access* (akses);
- h) *Communication* (komunikasi);
- i) *Security* (aman); dan
- j) *Understanding the customer* (memahami pelanggan).

Kemudian Zeithaml et al., (1990, h.26), mengusulkan *SERVQUAL dimensions* yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi diatas menjadi lima dimensi sebagai berikut:

- a) *Reliability* (keandalan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bisa dipercaya);
- b) *Responsiveness* (kemampuan untuk menyediakan dan membantu pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kemauan konsumen);
- c) *Assurance* (keramahan, kemampuan, dan kesopanan pegawai hingga dapat meraih kepercayaan

konsumen);

d) *Empathy* (sikap tegas namun memperhatikan konsumen); dan

e) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana ruang tunggu, komputerisasi administrasi, tempat informasi, fisik perkantoran, dan sebagainya);

2.2 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau sebaliknya perasaan kecewa yang muncul setelah melakukan proses perbandingan antara persepsinya terhadap kinerja produk dengan harapannya akan produk tersebut (Kotler, 2002). Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi, Elliot & Shin (2002), Alves & Raposo (2007) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa adalah proses membandingkan antara pengalaman selama berkuliah di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila perguruan tinggi memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan sebaliknya ketika pelayanan yang diberikan perguruan tinggi tidak memenuhi harapan mahasiswa maka akan terjadi ketidakpuasan.

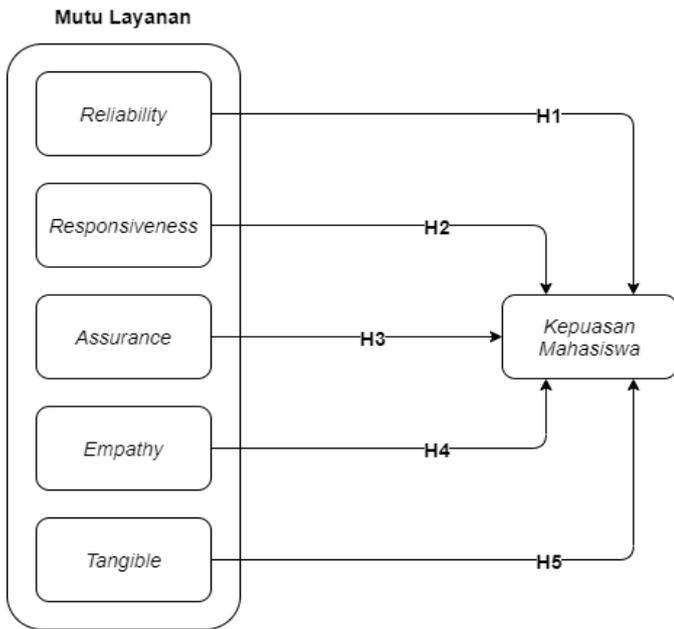
2.3 Hubungan antara Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dalam konteks kepuasan mahasiswa atas mutu layanan akademik sebuah perguruan tinggi, persepsi atau anggapan dari mahasiswa terhadap mutu layanan akademik dinilai berdasarkan atribut – atribut layanan yang disediakan sebuah perguruan tinggi. Adapun contoh dari atribut – atribut ini diantaranya adalah, responsivitas bagian administrasi akademik, ketersediaan sarana penunjang kegiatan perkuliahan dan sebagainya. Mahasiswa tentu berharap layanan yang diterimanya sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Mutu layanan menurut Dyson dalam Malik (2010) adalah *output* yang disampaikan terstandar dan lebih baik melalui layanan. Menurut Malik (2010) kualitas pelayanan khususnya pada lembaga pendidikan tinggi adalah aspek paling mendasar dari keunggulan pendidikan. Dengan demikian, mutu layanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa dalam banyak aspek. Dikutip dari Malik (2010) “Inti dari kepuasan mahasiswa tergantung pada kualitas mengajar dan lingkungan belajar di institusi sebagai permintaan mahasiswa yang memenuhi syarat dengan baik, pembelajaran dan pengalaman fakultas untuk akademik mereka dan perkembangan profesional”.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Model hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Model Hipotesis
 Sumber: Hasil analisis, 2020

3.1 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model hipotesis penelitian, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 *Reliability* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
- H2 *Responsiveness* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
- H3 *Assurance* (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
- H4 *Empathy* (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
- H5 *Tangibles* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial angkatan 2017, 2018 dan 2019 dari semua jurusan sebanyak 2425 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik proportional random sampling (teknik sampel proporsional), hingga didapatkan sampel seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Distribusi Populasi dan Sampel

Jurusan	Populasi	Sampel
Geografi	793	112
Hukum dan Kewarganegaraan	546	77
Sejarah	586	83
Sosiologi	500	71
<i>Total</i>	<i>2425</i>	<i>343</i>

Sumber: hasil analisis, 2020

3.3 Jenis dan Metode Analisa Data

Daftar pertanyaan berupa kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen penelitian. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas diatas maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel dan valid.

Analisis statistika inferensial yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Variabel dari penelitian ini terdiri dari variabel independen mutu pelayanan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang yang terdiri dari *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), dan *Tangibles* (X5), serta variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa tiga angkatan terakhir Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Tahun 2020 per Bulan Maret. Gambaran responden berdasarkan tahun angkatan, jenjang pendidikan, program studi dan jurusan dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik	Kriteria	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Tahun Angkatan	2017	221	60,4%
		2018	90	24,6%
		2019	55	15,0%
2	Jenjang Pendidikan	S1	310	84,7%
		S2	49	13,4%
		S3	7	1,9%
3	Program Studi	S1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	56	15,3%
		S1 Geografi	52	14,2%
		S1 Ilmu Sejarah	49	13,4%
		S1 Pendidikan Geografi	41	11,2%
		S1 Pendidikan Sosiologi	41	11,2%
		S1 Pendidikan Ilmu Pengetahu-an Sosial	40	10,9%
		S1 Pendidikan Sejarah	31	8,5%
		S2 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	24	6,6%
		S2 Pendidikan Sejarah	13	3,6%
		S2 Pendidikan Geografi	12	3,3%
4	Jurusan	S3 Pendidikan Geografi	7	1,9%
		Geografi	112	30,6%

No	Karakteristik	Kriteria	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
		Hukum dan Kewarganegaraan	80	21,9%
		Sejarah	93	25,4%
		Sosiologi	81	22,1%

Sumber: Hasil analisis, 2020

Pada Tabel 2 diatas, yang menggambarkan sebagian besar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah dari tahun angkatan 2017 dengan prosentase sebesar 60.4% atau 221 orang, kemudian diikuti dengan tahun angkatan 2018 sebanyak 90 orang (24,6%), dan tahun angkatan 2019 sebanyak 55 orang (15%).

Apabila dilihat dari jenjang pendidikan responden mayoritas berasal dari jenjang pendidikan S1 dengan jumlah sebanyak 310 orang atau 84,7%, kemudian tempat kedua berasal dari jenjang pendidikan S2 sebanyak 49 orang atau 13,4%, dan terakhir berasal dari jenjang S3 sebanyak 7 orang atau 1,9%.

Berdasarkan program studi yang sebagian besar berasal dari program studi S1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang berjumlah 56 orang (15,3%), terbanyak kedua berasal dari program studi S1 Geografi berjumlah 52 orang (14,2%), terbanyak ketiga berasal dari program studi S1 Ilmu Sejarah berjumlah 49 orang (13,4%), kemudian dari program studi S1 Pendidikan Geografi dan S1 Pendidikan Sosiologi yang sama-sama berjumlah 41 orang (11,2%), dari program studi S1 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial berjumlah 40 orang (10,9%), dari program studi S1 Pendidikan Sejarah berjumlah 31 orang (8,5%), dari program studi S2 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan berjumlah 24 orang (6,6%), dari program studi S2 Pendidikan Sejarah berjumlah 13 orang (3,6%), dari program studi S2 Pendidikan Geografi berjumlah 12 orang (3,3%), dan terakhir dari program studi S3 Pendidikan Geografi berjumlah 7 orang (1,9%).

Jika dilihat dari jurusan responden yang sebagian besar berasal dari jurusan Geografi sebanyak 112 orang (30,6%), jurusan Sejarah sebanyak 93 orang (25,4%), jurusan Sosiologi sebanyak 81 orang (22,1%), dan terakhir jurusan Hukum dan Kewarganegaraan sebanyak 80 orang (21,9%).

4.2 Pengujian Hipotesis

Uji Asumsi normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan linieritas dilakukan sebelum analisis regresi dapat diinterpretasikan.

4.2.1 Uji Asumsi Normalitas

Pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Karena diperoleh nilai *Sig Kolmogorov Smirnov* sebesar 0.000, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Namun, dalam penelitian ini, sampel berjumlah 366 maka

data studi ini dianggap mampu memenuhi dalil limit pusat, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

4.2.2 Uji Asumsi Multikolinieritas

Hasil pengujian asumsi multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 3, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Asumsi Non-Multikolinieritas

Indikator bebas	VIF	Keterangan
X1	2.270	Non multikolinieritas
X2	3.031	Non multikolinieritas
X3	1.852	Non multikolinieritas
X4	2.867	Non multikolinieritas
X5	1.666	Non multikolinieritas

Sumber: Hasil analisis, 2020

Tabel 3 diatas membuktikan bahwa nilai VIF seluruhnya dibawah 10, sehingga kelima indikator bebas tidak mengandung multikolinieritas (non multikolinieritas). Artinya kelima indikator bebas yang diteliti tepat apabila digunakan sebagai variabel bebas dalam model karena tidak saling berhubungan.

4.2.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan uji Gletjer yaitu meregresikan antara absolut residual dengan semua variabel bebas. Berikut ini disajikan tabel uji non-heteroskedastisitas kelima indikator dalam variabel mutu layanan.

Tabel 4 Hasil uji Asumsi Non Heteroskedastisitas

Indikator	Sig.	Keterangan
<i>Reliability</i> (X1)	0.412	Non Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X2)	0.314	Non Heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X3)	0.203	Non Heteroskedastisitas
<i>Empathy</i> (X4)	0.153	Non Heteroskedastisitas
<i>Tangibles</i> (X5)	0.137	Non Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil analisis, 2020

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa kelima indikator yang diuji tidak mengandung heteroskedastisitas.

4.2.4 Hasil Analisa Regresi

Tabel 5 dibawah adalah hasil perhitungan dari uji regresi linier berganda model pengaruh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), dan *Tangibles* (X5) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan bantuan SPSS versi 23.

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0.482 atau 48.2%. Artinya bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi sebesar 48.2% oleh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), dan *Tangibles* (X5) sedangkan 51.8% lainnya dipengaruhi oleh indikator lain di luar lima indikator pada variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Varia bel	Koefisien	Beta	t	Sig t	Ket
Konstanta	0.159		0.811	0.418	
X1	0.062	0.152	2.668	0.008	Signifikan
X2	-0.023	0.057	-0.858	0.392	Tidak Signifikan
X3	0.087	0.230	4.464	0.000	Signifikan
X4	0.122	0.307	4.784	0.000	Signifikan
X5	0.079	0.217	4.438	0.000	Signifikan

$t_{tabel} = 1.967$
 $R Square = 0.482$
 $F_{hitung} = 66.698$
 $Sig F = 0.000$
 $F_{tabel} = 2.239$

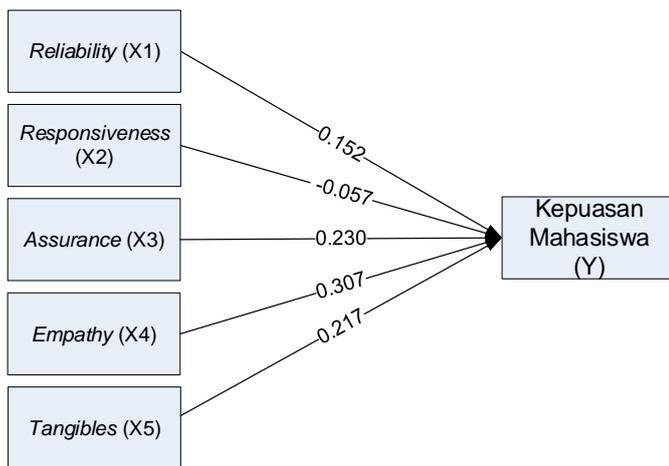
Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.152X1 - 0.057X2 + 0.230X3 + 0.307X4 + 0.217X5 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan
- X1 = *Reliability*
- X2 = *Responsiveness*
- X3 = *Assurance*
- X4 = *Empathy*
- X5 = *Tangibles*
- e = residual

Secara Grafis, pengujian hipotesis dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 2 Hasil Analisis Regresi
 Sumber: Hasil analisis, 2020

Berdasarkan Tabel 5 disimpulkan bahwa indikator *Empathy* (X4) adalah indikator yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan koefisien beta sebesar 0.307. Karena nilai koefisien regresi terstandarisasi (atau *beta*) dari indikator *Empathy* (X4) adalah yang tertinggi. Berikut ringkasan hasil pengujian hipotesis:

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Uraian	Hasil
H1	<i>Reliability</i> (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Diterima
H2	<i>Responsiveness</i> (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Tidak Diterima
H3	<i>Assurance</i> (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Diterima
H4	<i>Empathy</i> (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Diterima
H5	<i>Tangibles</i> (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Diterima

Sumber: Hasil analisis, 2020

4.3 Pembahasan

Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Terbukti dari koefisien (0.152) dan *p-value* (0.008) yang artinya bahwa *Reliability* yang meningkat akan juga secara signifikan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Skor rentang rata-rata jawaban responden dari 3 butir pertanyaan *Reliability* adalah 3.57 (kategori tinggi) dan rata - rata variabel Kepuasan Mahasiswa dengan 1 butir pertanyaan adalah 3.63 (kategori tinggi). Ketika layanan diberikan secara akurat dan dapat diandalkan, maka kepuasan akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ojaghi et al., (2017).

Responsiveness berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa tidak dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan tidak ada pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien (-0.152) dan *p-value* (0.392) yang artinya *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Artinya semakin tinggi nilai *Responsiveness* tidak akan mempengaruhi tinggi rendahnya nilai Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Al-Alak & Alnaser (2012). Dalam penelitiannya dihasilkan bahwa dimensi *Responsiveness* dari Mutu Layanan adalah dimensi yang tidak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Assurance berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien (0.230) dan *p-value* (0.000) yang artinya bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi nilai *Assurance* maka semakin tinggi pula nilai Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa skor rentang rata - rata jawaban responden dari 3 butir pertanyaan *Assurance* adalah 3.59,

skor rentang rata – rata responden ini termasuk kategori tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ojaghi et al., (2017). Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang, dimensi *Assurance* termasuk kategori tinggi dan mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada fakultas tersebut.

Empathy berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dapat diterima. Hasil analisis membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien (0.307) dan *p-value* (0.000) yang artinya bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Semakin tinggi nilai *Empathy* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa skor rentang rata – rata jawaban responden dari 3 butir pertanyaan *Empathy* adalah 3.54, skor rentang rata-rata responden termasuk kategori tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Al-Alak & Alnaser (2012). Dalam penelitiannya dihasilkan bahwa dimensi *Empathy* dari Mutu Layanan adalah dimensi yang memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Empathy* dapat diperkuat terutama dengan memahami kebutuhan khusus mahasiswa dan mencari minat terbaik mereka di dalam dan di luar kelas.

Tangibles berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dapat diterima. Hal ini dibuktikan hasil analisis yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien (0.217) dan *p-value* (0.000) yang artinya bahwa *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Semakin tinggi nilai *Tangibles* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa skor rentang rata – rata jawaban responden dari 3 butir pertanyaan *Tangibles* adalah 3.48, skor rentang rata-rata responden ini termasuk kategori tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Soares et al., (2017). Dalam penelitiannya dihasilkan bahwa dimensi *Tangibles* dari Mutu Layanan adalah dimensi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

5. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* dari Pengadministrasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang.

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan manajemen dalam menentukan skala prioritas kebijakan apa yang harus dilakukan berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Terbukti bahwa mutu pelayanan pada keempat indikatornya (*Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan

Tangible) mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa;

- b) Perlu adanya program pelatihan dan pengembangan Pengadministrasi Akademik yang memperhitungkan aspek mutu pelayanan. Selain itu juga perlu dilakukan program mentoring dengan menggabungkan pegawai paling berpengalaman dengan pegawai baru untuk memotivasi timbulnya mutu layanan yang ideal;
- c) Variabel yang perlu mendapatkan perhatian pada penelitian ini yaitu mutu layanan pada indikator *Responsiveness*, dapat ditingkatkan dengan cara mensosialisasikan Prosedur Operasional Baku dalam pelayanan di Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan, terutama pada bagian waktu layanan, sehingga mahasiswa dapat memperkirakan berapa lama sebuah layanan akan dilakukan, serta dampaknya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terkait harapannya akan waktu selesainya sebuah pelayanan; dan
- d) Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan kajian baik secara teoritis maupun empiris secara lebih mendalam sehingga dapat diketahui dinamika yang terjadi secara komprehensif yang dapat mengembangkan kajian pengetahuan mengenai psikologis pengadministrasi Akademik.

Daftar Pustaka

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47;
- Al-Alak, B.A., & Alnaser, A.S.M. (2012). Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). *The Influence of University Image in Student's Expectations, Satisfaction and Loyalty*. Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria.
- Athanassopoulos, A., Gounaris, S dan Stathakopoulos, V. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. *European Journal of Marketing*, 35(5/6), pp. 687-707
- Elliot, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 198-209.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (Edisi millenium, terjemahan Indonesia oleh Hendra Teguh; Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Malik, M. E. (2010). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Insitutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1-11.

- Ojaghi, S., Rezaee, B., Naderi, N., & Jafari, H. (2017). Entrepreneurship education service quality in universities based on servqual model. *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 5(2). 60-74. DOI: 10.22452/mojem.vol5no2.4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring. *Consumer Perception of Service Quality*, 64(1), 29.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420- 450.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). Servqual model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338-349.
- UM. (2015). Renstra Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Tahun 2015-201. Malang: UM.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service : balancing customers perceptions and expectations*. New York (N.Y.): Free Press.