

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA

Agus Dwi Atmoko

Politeknik Sawunggalih Aji

Email : agus.ak@polsa.ac.id

ABSTRACT

The Quality of a college is influenced by students' satisfaction. The increasing of students' satisfaction plays an important role in improving the quality of a College. Because students are the key for college to get the profit and to survive. The Quality of College or organization is determined on how students views the organization, therefore one organization has to understand what the students desire for current and future by satisfying students' desire and moreover an organization should exceed their expectation. The quality improvement is the key to success, because satisfaction is a function of performance and expectations. If performance is below expectations, the customer is not satisfied. But if the performance meets expectations, the customer is satisfied.

Today many universities focusing on high satisfaction because when students only get satisfaction they will easily change their mind to get the better offer. They who are very satisfied will be a tough one to change their mind. High satisfaction creates an emotional attachment to the brand, not just a rational preference.

The population of the research are students of Polytechnic Sawunggalih Aji. The population consists of Three different programs namely Accounting, Information Technology and Business Administration in April 2015 amounted to 393 students. Samples taken are 80 Polytechnic Sawunggalih Aji's students.

From the research result the level of student satisfaction on the quality indicators in the Customer Satisfaction category are satisfied. It is shown from the majority of students are satisfied as much as 33.78. The level of student satisfaction at Tangibles indicators are in the category satisfied. It is shown from the majority of students are satisfied. Tangibles variable regression coefficient (X1) of 0.121. The level of student satisfaction on Reliability indicators are in the category satisfied. It is shown from the majority of satisfied students' regression coefficient Reliability (X2) is 0,139.

The level of student satisfaction at Responsiveness indicators are in the category satisfied. It is shown from the majority of students are satisfied. The regression coefficient variable Responsiveness (X3) at 0, 275.

The level of student satisfaction on Assurance indicators are in the category satisfied. It is shown from the majority of students are satisfied. Assurance variable regression coefficient (X4) of 0.304. The level of student satisfaction at Empathy indicators are in the category satisfied. It is shown from the majority of students are satisfied as variable regression coefficient Empathy (X5) of 0,071.

Keywords: *Analysis, Satisfaction, Service*

Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan semakin berkembangnya dunia dan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan untuk mengantisipasi persaingan era globalisasi pasar bebas, yang di tandai dengan kompetisi ketat diantara semua pemain lokal maupun internasional. Keberadaan maupun kelangsungan bisnis akan sangat tergantung dengan daya saingnya, untuk mutu perguruan tinggi dituntut untuk bisa bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat. Perguruan Tinggi harus mempunyai strategi agar sukses dalam dunia pendidikan, ukuran yang seringkali dipakai untuk menilai peningkatan kualitas pendidikan adalah pemasaran yang diiringi dengan kepuasan pelanggan.

Dalam prosesnya, kualitas Perguruan Tinggi dipengaruhi oleh kepuasan Mahasiswa. Dimana dengan meningkatnya kepuasan Mahasiswa memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas Perguruan Tinggi. Karena Mahasiswa adalah kunci untuk meraih keuntungan, kelangsungan hidup Perguruan Tinggi atau organisasi sangat ditentukan dari bagaimana pandangan Mahasiswa terhadap organisasi tersebut, oleh karena itu organisasi harus mengerti bagaimana keinginan Mahasiswa sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan dan berusaha melebihi harapan Mahasiswa. Peningkatan kualitas terus menerus menjadi kunci sukses, karena kepuasan sendiri merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi

jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Suardi, 2001: 14).

Sekarang ini banyak Perguruan Tinggi berfokus pada kepuasan tinggi karena jika para Mahasiswa yang hanya merasa puas, maka mereka mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional.

Perumusan Masalah

Karena adanya peran majemuk POLSA dimana di satu sisi sebagai Lembaga Pendidikan yang harus menghasilkan laba dan di lain pihak sebagai penunjang pembangunan, yang menuntut POLSA untuk memilih kinerja yang lebih baik untuk kepentingan Mahasiswa. Untuk itu peningkatan terus menerus harus dilakukan, karena selama ini banyak keluhan, pengaduan (*complain*) dari para Mahasiswa terhadap fasilitas POLSA dalam rangka menyediakan jasa Pendidikan. Biasanya setelah keluhan tersebut ditanggapi kemudian beberapa waktu kemudian timbul pengaduan yang sama, dan ketepatan waktu dalam menanggapi berbagai keluhan Mahasiswa.

1. Sebagai masukan bagi Perguruan Tinggi untuk memperbaiki dan kualitas kinerja Politeknik Sawunggalih Aji.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi dan mahasiswa.

Kualitas pelayanan

Sebagai dikemukakan oleh Mowen dan Minor dalam buku Perilaku Konsumen, kunci utama dalam mengelola kualitas pelayanan jasa adalah dengan memenuhi harapan konsumen, harapan konsumen terbentuk melalui pengalaman mereka, pemberitahuan

dari mulut ke mulut, dan periklanan. Terdapat 5 penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)
Merupakan kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat di andalkan. Dengan kata lain keandalan berarti sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah di janjikannya kepada konsumen.
2. Responsif (*responsiveness*)
Merupakan kesediaan penyedia jasa terutama stafnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. Keyakinan (*assurance*)
Keyakinan atau assurance yaitu dimensi yang menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa penyedia jasa atau pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.
4. Berwujud (*tangible*)
Dimensi berwujud atau tangible yaitu penampilan fisik penyedia jasa seperti gedung, tata letak peralatan, interior dan eksterior, serta penampilan fisik dari personel penyedia jasa.
5. Empati (*empathy*)
Merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang special.
Kualitas pelayanan yang baik harus didukung dengan kualitas jasa yang baik pula, dimana kualitas jasa sangat mempengaruhi bagaimana tentang pelayanan yang baik dalam memenuhi keinginan pelanggan. Ada beberapa pengertian tentang kualitas jasa:

Merupakan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Sawunggalih Aji.

- a. Fisalitas (X_1)
Merupakan persepsi mahasiswa terhadap Fasilitas Polsa yang berupa Laboratorium, Ruang Kelas, Toilet, Area parkir, Kantin, Penerangan, Fasilitas Olah raga dan Wifi.
- b. Kualitas Harga (X_2)
Merupakan persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Harga yang diterapkan oleh Polsa terhadap tarif, dan biaya-biaya yang diberlakukan.
- c. Kualitas Dosen
Merupakan persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- d. Kualitas Tenaga Kependidikan
Merupakan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Sawunggalih Aji.

METODOLOGI PENELITIAN

Retensi dan akuisisi Mahasiswa ditentukan oleh usaha Perguruan Tinggi untuk dapat memuaskan berbagai kebutuhan Mahasiswa, ukuran kepuasan Mahasiswa memberikan umpan balik mengenai seberapa baik Perguruan Tinggi menerapkan tingkat pendidikan. Sesuatu hal yang harus diperhatikan adalah menarik Mahasiswa baru jauh lebih menghabiskan biaya dibandingkan dengan mempertahankan Mahasiswa yang ada, diperlukan usaha yang besar untuk menarik Mahasiswa yang puas. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y)

1. Variabel Bebas
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat.
- a. Pelayanan (X_1)

Merupakan persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Tenaga Pendidik yang diterapkan oleh Polsa terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan Mahasiswa.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap. (Iqbal Hasan, 2003: 84) Populasi dari penelitian adalah dari Mahasiswa Politeknik Sawunggali Aji. Populasi terdiri dari Tiga Program Studi yaitu Akuntansi, Teknik Informatika dan Administrasi Bisnis Bulan April Tahun 2015 berjumlah 393 Mahasiswa..

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang bias dianggap mewakili populasi (Iqbal Hasan, 2003: 84). Sampel yang diambil adalah sebanyak 80 Mahasiswa Politeknik Sawunggali Aji yang diambil dari rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n : ukuran sample
- N : ukuran populasi
- e : nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

$$n = \frac{393}{1 + 393(0.01)}$$

$$n = 79,72$$

Dalam pengambilan sample ini menggunakan Sampling Berlapis (*sampling stratified*), yaitu bentuk sampling random yang populasi atau element populasinya dibagi dalam kelompok-kelompok yang disebut *strata*.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para Mahasiswa dengan menggunakan kuesioner dan disusun berdasarkan variable-variabel yang diteliti. Data tersebut berupa persepsi Mahasiswa Polsa.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari luar data primer yang mendukungnya dalam penelitian. Data yang diperoleh mengenai sejarah dan struktur organisasi atau gambaran umum dari Polsa.

Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang berlangsung diberikan kepada responden, dalam hal ini adalah Mahasiswa Polsa.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan dua pihak yaitu wawancara (*interviewer*) yang mengajukan wawancara dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan atas jawab atas pertanyaan. Dalam wawancara ini dilakukan dengan pedoman dalam kuesioner yang telah disiapkan terlebih dahulu.

3. Observasi

Metode yang dilakukan dengan pencatatan dan pengamatan langsung ke obyek penelitian. Observasi ini dilakukan antara lain dengan memperoleh gambaran suasana kerja, tata letak kantor, dan proses pelayanan.

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda, adapun tahap-tahapnya adalah sebagai berikut:

Validitas dan Reliabilitas

1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 1998:160).

Agar diperoleh kesahihan dan keterandalan instrumen, maka sebelum instrumen digunakan sebagai alat pengumpul data dilakukan uji coba. Uji validitas digunakan tehnik uji validitas internal dengan korelasi product moment dari pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Dimana:

- r_{xy} : Nilai koefisien korelasi
- X : Skor butir
- Y : Skor total
- N : Jumlah responden
- ΣX^2 : Jumlah kuadrat nilai X
- ΣY^2 : Jumlah kuadrat nilai Y

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen itu baik (Arikunto, 1998:170)

Tes ini digunakan atau dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu variable dikatakan reliable (layak) digunakan untuk penelitian.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum ob^2}{1-\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir sosial

$\sum ob^2$: Jumlah varians butir

σ^2 : varians total

Untuk mencari varian butir digunakan rumus :

$$\sigma^2 = \frac{\sum(X^2) - \frac{\sum(X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

σ^2 : Varians tiap butir

x : Jumlah skor butir

N : Jumlah responden

Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2001).

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2). Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Imam Ghozali, 2001). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel bebas jika terdapat korelasi antar variabel bebas yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90) hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

3). Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi dengan residualnya, adapun dasar untuk menganalisisnya adalah:

1. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Dalam metode analisis data ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan spesifikasi model sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel kepuasan mahasiswa

a : Konstanta

X_1 : Variabel pelayanan

X_2 : Variabel Fasilitas

X_3 : Variabel Harga

X_4 : Variabel Dosen

X_5 : Variabel Tenaga Kependidikan

b

: Koefisien regresi, e : Variabel pengganggu

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering kali digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan persoalan ataupun untuk dasar lebih lanjut (Supranto, 2001:75). Pengujian hipotesis standar secara searah dengan $\alpha = 0,05$

Jika H_0 benar, maka $\alpha =$ probabilitas kesalahan menolak H_0 benar sebesar 5%

Jika H_0 palsu (H_1 benar), maka $\beta =$ probabilitas kesalahan menerima hipotesis palsu H_0 .

Untuk menguji hipotesis, digunakan data yang dikumpulkan dari responden sehingga merupakan data perkiraan (estimasi).

Uji parsial (uji t)

Pengujian hipotesis dengan distribusi t (*t-student*) adalah pengujian hipotesis yang menggunakan distribusi t sehingga uji statistic (Iqbal Hasan, 2004:180). Table pengujian disebut *Total t student*. Hasil uji statistic ini kemudian dibandingkan dengan nilai tabel untuk menerima

atau menolak hipotesis nol (H_0) yang dikemukakan. Uji t ini merupakan uji individual yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y yaitu untuk menguji variable yang berpengaruh antara X_1, X_2, X_3 terhadap Y secara parsial (individu).

Rumus yang digunakan Y_1

$$t_0 = \frac{bi - Bi}{Sbi}$$

Dimana :

bi : koefisien regresi parsial ke-1

Bi : koefisien regresi berganda

Sbi : kesalahan baku koefisien regresi berganda bi.

Hipotesa yang digunakan dengan jarak nyata $\alpha = 0,05$ yaitu :

$H_0 : \beta < 0 \Rightarrow$ Ho diterima (H_1 ditolak) artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan, kualitas produk, dan kualitas harga.

$H_1 : \beta > 0 \Rightarrow$ Ho ditolak (H_1 diterima) artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan, kualitas produk, dan kualitas harga.

2. Uji F

Pengujian hipotesis dengan distribusi F adalah pengujian hipotesis yang menggunakan distribusi F sebagai uji statistik (Iqbal Hasan, 2004:39). Tabel pengujian disebut tabel F, hasil uji statistik ini kemudian dibandingkan dengan nilai dalam tabel untuk menerima atau menolak hipotesis nol (H_0) yang dikemukakan.

Uji F ini disebut juga dengan uji serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y yaitu untuk menguji variable yang berpengaruh antara X_1, X_2, X_3 secara bersama-sama (simultan) terhadap Y dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2(n - K - 1)}{K(1 - R^2)}$$

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Adapun deskripsi karakteristik responden dari penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 Mahasiswa terdiri dari tiga Jurusan yaitu, Teknik Informatika, Akuntansi dan Administrasi Bisnis.

Berdasarkan data deskriptif dapat diketahui bahwa persentase responden yang berjenis kelamin Laki Laki sebanyak 22 Mahasiswa dengan persentase sebesar 27,5 persen, sedangkan perempuan sebanyak 58 Mahasiswa dengan persentase sebesar 72,5 persen. Dengan persentase Perempuan sebesar 72,5 persen menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pria.

Keterangan:

R : Koefisien determinan

K : Banyak perubahan bebas

n : Jumlah data

Hipotesa yang akan digunakan dengan jarak nyata $\alpha = 0,05$ yaitu :

$H_0 : \beta \leq 0 \Rightarrow$ Ho diterima (H_1 ditolak) artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variable independent pelayanan, kualitas produk, dan kualitas harga.

$H_1 : \beta \geq 0 \Rightarrow$ Ho ditolak (H_1 diterima) artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan, kualitas produk, dan kualitas harga.

- Bila probabilitas $F > 0,05$ maka Ho diterima H_1 ditolak.
- Bila probabilitas $F < 0,05$ maka Ho ditolak H_1 diterima.

Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (Variabel Terikat atau independent) dari suatu persamaan regresi (Widayat, 2004:178).

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel. Besarnya koefisien determinasi (adjusted r^2) dapat dicari dengan menggunakan formula sebagai berikut :

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

Berdasarkan data responden berdasarkan jurusan dapat diketahui bahwa persentase responden berdasarkan Jurusan. Jurusan Teknik Informatika sebanyak 31 Mahasiswa, Jurusan Akuntansi sebanyak 33 Mahasiswa, Jurusan Administrasi Sebanyak 16 Mahasiswa. Dengan jumlah Mahasiswa Sampel sebanyak 80 Mahasiswa. Dengan persentase Teknik Informatika 28,8 persen, Akuntansi 41,3 persen dan Administrasi Bisnis 20 persen.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis uji validitas dilakukan dengan cara

membandingkan nilai signifikansi dari korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Kriteria suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai signifikansi korelasi tersebut 0.220 (Ghozali 2006: 50). Dengan adanya hasil uji validitas pada Tabel Validitas di atas maka dinyatakan bahwa semua variabel Valid. Variabel Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Kualitas Harga (X3), Dosen (X4), dan Tenaga Kependidikan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Sawunggalih Aji valid, karena setiap indikator dalam masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi korelasi 0.220 Dengan demikian variabel-variabel tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

Deskripsi Variabel Penelitian

Terdapat 5 variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Kualitas Harga (X3), Dosen (X4), dan Tenaga Kependidikan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Sawunggalih Aji. Penilaian terhadap

masing-masing variabel penelitian dapat dilihat dari nilai rata-rata dan standar deviasi. Untuk memberi arti dari nilai rata-rata skor tersebut, maka dibuat kriteria berdasarkan intervalnya.

Semakin besar skor standar deviasi maka data semakin heterogen, sebaliknya semakin kecil skor standar deviasi maka data semakin homogen. Nilai rata-rata dan standar deviasi hasil jawaban responden terhadap *item-item* pernyataan yang menggambarkan 5 variabel dapat dilihat pada Tabel 4.3.1

Variabel Pelayanan

Tabel ini menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dari variabel *Pelayanan* adalah keyakinan konsumen atas keamanan transaksi sehingga secara umum menilai *Pelayanan* dengan rata-rata jawaban setuju. Nilai rata-rata dari 7 item pernyataan variabel *Pelayanan* (X1) adalah sebesar 3,37857 yang berarti *Pelayanan* dalam kategori setuju.

Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi *Pelayanan*

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	3,6750	0,85351
2	Pertanyaan 2	3,4250	0,95168
3	Pertanyaan 3	3,0375	1,01188
4	Pertanyaan 4	3,0250	0,95434
5	Pertanyaan 5	2,9375	0,99802
6	Pertanyaan 6	3,4500	0,91264
7	Pertanyaan 7	4,1000	0,75641
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Pelayanan</i>		3,37857	0,91978

Variabel Fasilitas

Tabel ini menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dari variabel *Pelayanan* adalah konsumen merasa nyaman. Nilai rata-rata dari 6 item pernyataan variabel

Fasilitas (X₂) adalah sebesar 3,5141 yang berarti *Fasilitas* dalam kategori setuju.

Nilai	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	3,4125	0,82207
2	Pertanyaan 2	3,8625	0,74194
3	Pertanyaan 3	3,7250	0,59481
4	Pertanyaan 4	3,5750	0,59481

5	Pertanyaan 5	3,1750	0,85351
6	Pertanyaan 6	3,3625	0,98397
7	Pertanyaan 7	3,3625	0,79943
8	Pertanyaan 8	3,6375	0,79943
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Fasilitas</i>		3,5141	0,77375

Variabel *Kualitas Harga*

Tabel ini menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dari variabel *Kualitas Harga* adalah konsumen merasa nyaman. Nilai rata-rata dari 6 item pernyataan

variabel *Kualitas Harga* (X_3) adalah sebesar 3,6250 yang berarti *Kualitas Harga* dalam kategori setuju

Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi *Kualitas Harga*

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	3,3125	0,83581
2	Pertanyaan 2	3,8500	0,67693
3	Pertanyaan 3	3,7125	0,79863
4	Pertanyaan 4	3,7875	0,89575
5	Pertanyaan 5	3,7000	0,86273
6	Pertanyaan 6	3,3875	0,92084
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Reliability</i>		3,6250	0,83178

Variabel *Dosen*

menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dari variabel *Dosen* adalah konsumen merasa nyaman. Nilai rata-rata dari 6 item pernyataan variabel

Dosen (X_4) adalah sebesar 3,5075 yang berarti *Dosen* dalam kategori setuju

Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi *Dosen*

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	3,5875	0,80652
2	Pertanyaan 2	3,3500	0,88732
3	Pertanyaan 3	3,3500	0,85832
4	Pertanyaan 4	3,6625	0,79466
5	Pertanyaan 5	3,5875	1,01500
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Dosen</i>		3,5075	0,87230

Variabel *Tenaga Kependidikan*

Menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dari variabel *Tenaga Kependidikan* adalah konsumen merasa

nyaman. Nilai rata-rata dari 6 item pernyataan variabel *Tenaga Kependidikan* (X_5) adalah sebesar

3,5075 yang berarti Tenaga Kependidikan dalam kategori setuju

Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Tenaga Kependidikan

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	3,4250	0,85351
2	Pertanyaan 2	3,3250	0,89690
3	Pertanyaan 3	3,4750	0,94098
4	Pertanyaan 4	3,8125	0,73077
5	Pertanyaan 5	3,9500	0,80975
6	Pertanyaan 6	3,6375	0,93109
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Dosen</i>		3,60417	0,86050

Variabel Kepuasan Pelanggan

Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Pertanyaan 1	4,4875	0,61611
2	Pertanyaan 2	4,1625	0,58339
3	Pertanyaan 3	4,0250	0,59481
4	Pertanyaan 4	3,7750	0,76266
5	Pertanyaan 5	4,0250	0,69309
6	Pertanyaan 6	3,9875	0,64619
7	Pertanyaan 7	4,1000	0,68621
8	Pertanyaan 8	4,0875	0,57794
Nilai rata-rata tiap variabel <i>Tenaga Kependidikan</i>		4,08125	0,64505

Teknik Analisis

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda. Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Kualitas Harga (X3), Dosen (X4), dan Tenaga Kependidikan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Sawunggali Aji. Berikut ini adalah tabel hasil analisis linier berganda:

Dalam metode analisis data ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan spesifikasi model sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 ^a	,448	,416	0,57583

a. Predictors: (Constant), *Variabel* Pelayanan, *Variabel* Fasilitas, *Variabel* Kualitas Harga, *Variabel* Dosen

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 33,784; artinya jika Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Kualitas Harga (X3), Dosen (X4), dan Tenaga Kependidikan (X5) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y') nilainya adalah 33,784.
2. Koefisien regresi variabel Pelayanan (X1) sebesar 0,121; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,121. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Tangibles maka semakin naik Kepuasan Pelanggan.
3. Koefisien regresi variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,139; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Reliability mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,139;. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Fasilitas maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan
4. Koefisien regresi variabel Kualitas Harga (X3) sebesar 0,275; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Harga mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,275. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Kualitas Harga maka semakin naik Kepuasan Pelanggan.
5. Koefisien regresi variabel Dosen (X4) sebesar 0,304; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Dosen mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,304;. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Dosen dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Assurance maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan

6. Koefisien regresi variabel Tenaga Kependidikan (X_5) sebesar 0,071; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Tenaga Kependidikan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,071. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Tenaga Kependidikan dengan Kepuasan Pelanggan,

semakin naik Empathy maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan.

Analisis Korelasi Ganda (R)

Dari hasil analisis regresi, lihat pada output *moddel summary* dan disajikan sebagai berikut:

Tabel. Hasil analisis korelasi ganda Model Summary

dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Dari hasil analisis regresi, lihat pada output *moddel summary* dan disajikan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R sebesar 0,570. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara *Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel

Tabel. Hasil analisis determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 ^a	,448	,416	575,83

a. Predictors: (Constant), *Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,448 atau (44,8%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen *Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 44,8%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model *Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* mampu menjelaskan sebesar 44,8% variasi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R Square dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi.

Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam

memprediksikan nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 575,83 Kepuasan Pelanggan, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi Kepuasan Pelanggan sebesar 575,83. Sebagai pedoman jika Standard error of the estimate kurang dari standar deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), misalnya dari kasus di atas sampel yang diambil sebanyak 80 Mahasiswa, jadi apakah pengaruh yang terjadi atau kesimpulan yang didapat berlaku untuk populasi yang ada.

Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F seperti tabel berikut ini.

Tabel. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1007,971	4	251,993	45,565	,000 ^b
	Residual	414,779	75	5,530		
	Total	1422,750	79			

a. Dependent Variable: Variabel Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Variabel Pelayanan, Variabel Fasilitas, Variabel Kualitas Harga, Variabel Dosen

Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Variabel Pelayanan, Variabel Fasilitas, Variabel Kualitas Harga, Variabel Dosen secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ha : Ada pengaruh secara signifikan antara Variabel Pelayanan, Variabel Fasilitas, Variabel Kualitas Harga, Variabel Dosen secara bersama-sama terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian)

3. Menentukan F hitung

Berdasarkan tabel diperoleh F hitung sebesar 45,565

4. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) = 2, dan df 2 (n-k-1) atau $80-2-1 = 77$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,115 (Lihat pada lampiran) atau dapat dicari di Ms Excel dengan cara pada cell kosong ketik =finv(0.05,2,77) lalu enter.

5. Kriteria pengujian

- Ho diterima bila F hitung < F tabel

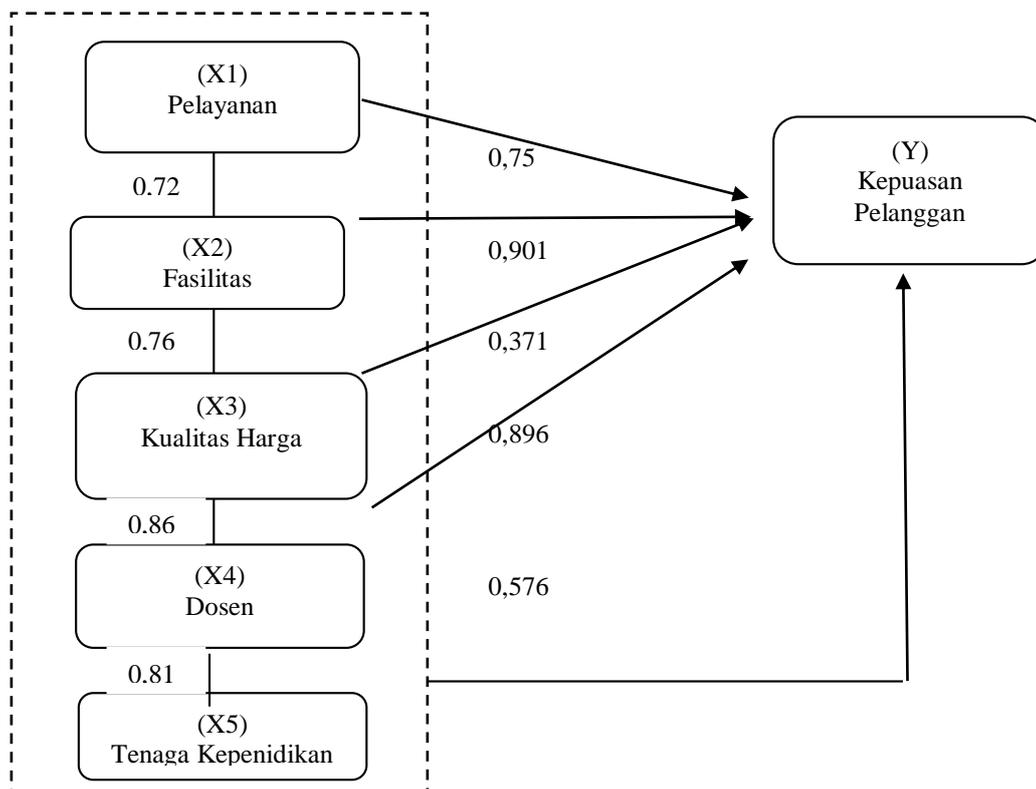
- Ho ditolak bila F hitung > F tabel

6. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

Nilai F hitung > F tabel ($45,565 > 3,115$), maka Ho ditolak.

7. Kesimpulan

Karena F hitung > F tabel ($45,565 > 3,115$), maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Variabel Assurance, Variabel Tangibles, Variabel Reliability, Variabel Responsiveness secara bersama-sama terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.



Hasil Analisis Jalur (Sumber : Data Primer Diolah, 2016)

Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan Venkatesh Shankar, dkk (2004) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara nilai-nilai pelanggan dan loyalitas secara signifikan. Kepuasan pelanggan pun secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga dengan Azleen Ilias dkk (2008) yang mengungkapkan hubungan positif signifikan antara dimensi *servqual* secara parsial atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah penulis paparkan dan hasil penelitian terhadap data yang telah terkumpul mengenai Analisa Faktor –Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Sawunggalih Aji, maka pada tahap ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator kualitas Kepuasan Pelanggan berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 33,78 %;
2. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator Pelayanan berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 0,121; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,121. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator Fasilitas berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 0,139; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Fasilitas mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,139;. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Fasilitas maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan
4. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator Kualitas Harga berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 0,275; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Harga mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,275. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Harga dengan Kepuasan

Pelanggan, semakin naik Kualitas Harga maka semakin turun Kepuasan Pelanggan.

5. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator Dosen berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak Kualitas Harga 0,304; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Dosen mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,304;. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Dosen.
6. Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator Tenaga Kependidikan berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak Koefisien regresi variabel Tenaga Kependidikan 0,071; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Tenaga Kependidikan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y') akan mengalami kenaikan sebesar 0,071. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Tenaga Kependidikan dengan Kepuasan Pelanggan, semakin naik Empathy maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan.

SARAN

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan oleh Perguruan Tinggi menentukan kebijakan. Adapun sasaran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang disampaikan Akademik dalam menjawab keluhan mahasiswa kurang dipahami mahasiswa, hal ini untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pemberian informasi kepada mahasiswa. Perlunya Akademik meningkatkan tingkat pelayanan kepada Mahasiswa. Dikarenakan mahasiswa menginginkan kelancaran dalam urusan administrasi akademik.
2. Fasilitas pendukung mahasiswa sudah memadai, akan tetapi perlunya penyesuaian Laboratorium Akuntansi dan Administrasi Bisnis. Sehingga proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan DUDI
3. Kualitas Dosen sudah sangat memadai sesuai dengan Bidang Keilmuan, akan tetapi perlu adanya penambahan Literatur dan Jurnal Ilmiah sehingga Dosen dan Mahasiswa dapat menambah wawasan yang baru.

Daftar Pustaka

- Badan Standardisasi Nasional, (2001), Sistem Manajemen Mutu Dasar dasar dan Kosakata, Jakarta : BSN; (SNI 19-9000-2001)
- Arikunto, Suharsimi (2010) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- E. Jerome (1993) Perreault. JR, Wiliam D, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga
- Fandy Tjiptono, 2000; Brand Manajemen Strategi, Jakarta
- Freddy Rangkuti, (2002) The Power of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek . Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. ANDI
- Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program PSS (Edisi Kedua),Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad (2003) Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Mowen, John C. (1995) Consumer Behavior, Eleventh Edition. Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Musanto, Trisno (2004) “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan *Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136*
- Hasan,iqbal. 2001. Pokok-Pokok Materi Statistik 2. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Iqbal Hasan. (2003). Pokok-pokok Statistika 2. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hanan, Mack & Karp, Peter (1991) Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your company’s Ultimate Product. New York: American Management Association
- Supranto, J, (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Widayat (2004), Metode Penelitian Pemasaran Aplikasi Software SPSS, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang
- Widhianto, Erwan (2007) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO Purwo Widodo Di Sidoarjo, Wonogiri”. Skripsi S1. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yuliarini, Ni Nyoman & Riyasa, Putu (2007). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar”. Buletin Teknis Ekonomi. Volume 12 Nomor 1 Ta- hun 2007

