



Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 4 Nomor 2 Tahun 2022 Halm 2183 - 2201

EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN

Research & Learning in Education

<https://edukatif.org/index.php/edukatif/index>



Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong

Suroyo¹, Taufani C. Kurniatun², Herningsih³

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka Sorong, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : suroyoop6040@gmail.com¹, taufani7112@gmail.com², herningsihning2018@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kedisiplinan Dosen terhadap kepuasan dan prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong, dengan melibatkan 91 taruna sebagai responden. Jenis penelitian adalah kuantitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif. Strategi pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.0. Variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan akademik yang dijabarkan menjadi lima dimensi *servqual* antara lain: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, serta variabel bebas lainnya adalah kedisiplinan Dosen. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan dan prestasi belajar. Hipotesis penelitian sebanyak tiga belas butir yang diuji melalui *bootstrapping software* SmartPLS 3.0 dengan kriteria H_a diterima dan H_0 ditolak jika nilai t-statistik $>1,96$ dan p-value $\leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t-statistik: *tangible* (2,082), *reliability* (2,347) dan *empathy* (5,301) sehingga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan taruna. Sedangkan nilai t-statistik *responsiveness* (1,089) dan *assurance* (1,736) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan taruna. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan taruna adalah layanan *empathy*. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan akademik yaitu *reliability* nilai t-statistiknya sebesar 2,126 berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar, sedangkan nilai t-statistik *tangible* (0,649), *responsiveness* (0,902), *assurance* (0,257) dan *empathy* (1,048) berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan akademik, kedisiplinan, kepuasan dan prestasi belajar.

Abstract

This research aims to find out the influence of the quality of academic service and discipline of lecturers on the satisfaction and learning achievements of Sorong Shipping Polytechnic cadets, involving 91 cadets as respondents. This type of research is quantitative and uses a descriptive approach. Data collection strategies use kuesioner with likert scale. Data analysis techniques using PLS-SEM with the help of SmartPLS 3.0 applications. Free variables consist of the quality of academic service that is spelled out into five other dimensions of *servqual* antara: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*, and another free variable is the discipline of lecturers. While the bound variables are satisfaction and learning achievement. The thirteen-item research hypothesis was tested through *bootstrapping Software* SmartPLS 3.0 with the criteria H_a accepted and H_0 rejected if the t-statistical value >1.96 and p-value ≤ 0.05 . The results showed that the quality of academic service had an influence on satisfaction with t-statistical scores: *tangible* (2,082), *reliability* (2,347) and *empathy* (5,301) thus significantly affecting cadet satisfaction. While the values of t-statistical *responsiveness* (1,089) and *assurance* (1,736) had no significant effect on cadet satisfaction. The most dominant factor affecting cadet satisfaction is *empathy* service. The results of the study found that academic service, namely *reliability* of t-statistical value of 2,126, had a significant effect on learning achievement, while *tangible* t-statistics (0.649), *responsiveness* (0.902), *assurance* (0.257) and *empathy* (1,048) had no significant effect on the learning achievement of Sorong Shipping Polytechnic cadets.

Keywords: Academic service quality, discipline, satisfaction and learning achievement.

Copyright (c) 2022 Suroyo, Taufani C. Kurniatun, Herningsih

✉ Corresponding author

Email : suroyoop6040@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2471>

ISSN 2656-8063 (Media Cetak)

ISSN 2656-8071 (Media Online)

PENDAHULUAN

Dalam konteks sosial ekonomi saat ini, sektor jasa telah menjadi semakin penting (Amin, 2018). Perbaikan terus-menerus dari layanan pelanggan (pengguna) adalah penting untuk keberhasilan pengembangan bisnis di masa sekarang yang sangat kompetitif, lingkungan bisnis yang dinamis dan kompleks (Azkiyah et al., 2020). Bidang pendidikan tidak terkecuali, khususnya pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang pada gilirannya meningkatkan sosial, budaya dan ekonomi pembangunan bangsa (<https://sdgs.bappenas.go.id/>). Dalam pendidikan tinggi, pengukuran kualitas meningkat dengan semakin pentingnya akuntabilitas pendidikan kepada para pemangku kepentingannya (Bulkia, 2018). Menurut Hamza, (2021) menunjukkan bahwa institusi pendidikan akan terus merasakan meningkatnya tekanan dan tuntutan, baik dari pelanggan mereka maupun pemangku kepentingan pendidikan tinggi, untuk menutup kesenjangan yang semakin lebar antara harapan institusional kinerja dan kinerja yang sebenarnya. Di antara sektor jasa, pendidikan tinggi membutuhkan penekanan khusus pada evaluasi isu-isu yang berkaitan dengan kualitas layanan dan pengukurannya (Harahap et al., n.d.). Institusi pendidikan tinggi perlu memahami apa yang dianggap oleh pemangku kepentingan mereka sebagai kualitas atribut oleh Nugroho, (2019) dan seharusnya segera membuat rencana yang efektif untuk bersaing dan bertahan di pasar (Chandra et al., 2019).

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Rinala et al., 2013). (Shah (2009) menunjukkan bahwa mendengarkan dan menggabungkan umpan balik dari pemangku kepentingan sangat penting bagi institusi untuk meningkatkan layanan kualitas yang mereka tawarkan. Dalam hal ini, mencapai kualitas telah menjadi tujuan vital bagi lembaga pendidikan (Abdullah, 2006). Baik Universitas negeri maupun swasta dianggap sebagai pentingnya kualitas pendidikan sebagai sarana untuk menarik dan mempertahankan siswa (Arokiasamy, 2012). Oleh karena itu, penyelenggara pendidikan tinggi perlu memahami bagaimana siswa mengharapkan dan melihat layanan yang ditawarkan di pendidikan tinggi untuk menarik dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik (Nadiri et al., 2009). Siswa yang puas berkontribusi pada keberhasilan institusi pendidikan tinggi sebagaimana adanya lebih cenderung setia Appuhamilage & Torii, (2019), merekomendasikan program studi untuk siswa lain dan memberikan dukungan keuangan ke universitas mereka (Chaudhary & Dey, 2021).

Dalam dunia pendidikan diperlukan yang namanya kedisiplinan agar mendukung kualitas belajar mengajar dan menjadikan pribadi siswa lebih baik. Menurut Hamid, (2020) Kedisiplinan tidak hanya untuk menjaga kondisi suasana belajar dan mengajar berjalan lancar, tetapi untuk menciptakan pribadi yang kuat bagi setiap mahasiswa. Belajar yang efisien menuntut kedisiplinan belajar yang tinggi, terutama disiplin diri (*self discipline*), yaitu kemampuan memposisikan diri, kontrol diri dan konsistensi diri untuk bertindak (Danim, 2011). Proses yang terstruktur akan membuat kegiatan pembelajaran menjadi efektif. Efektif pembelajaran diketahui sejalan dengan peningkatan prestasi belajar siswa (Dunlosky et al., 2013). Kedisiplinan dalam pendidikan juga mencakup kedisiplinan mahasiswa, tenaga pengajar seperti dosen, dan staff yang lainnya. Seperti kedisiplinan dosen yang diatur dalam Beban kerja dosen (BKD) yang merupakan kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi yang dilakukan oleh dosen yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu beban kerja dosen harus terdistribusi secara proporsional dan terstruktur pada setiap bidang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi sebagai pedoman dan pengawasan terhadap kinerja serta kedisiplinan dosen dalam bidang pembelajaran (Wulandari, 2018).

Dalam konteks penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang transportasi laut, Politeknik Pelayaran Sorong yang selanjutnya disebut Poltekel Sorong merupakan Perguruan Tinggi Negeri di bawah

Kementerian Perhubungan. (<https://poltekel-sorong.ac.id/>). Politeknik Pelayaran Sorong mencetak SDM transportasi laut melalui pendidikan dan pelatihan dalam bidang transportasi moda laut serta kompetensi manajerial. Pendidikan dan pelatihan diselenggarakan melalui berbagai program diklat dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan sehingga program-program yang dilaksanakan dapat berjalan efisien, optimal dan berhasil guna. Dalam meningkatkan kualitas lulusan pelaut membutuhkan keterampilan teknis dan non teknis. Kompetensi inti inilah yang membedakan satu institusi dengan institusi lainnya. Oleh karena itu, kurikulum tersebut sesuai dengan kompetensi minimum yang tersedia pada program pendidikan di bawah STCW amandemen tahun 2010. (Nurcholis, 2018).

Pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Kotler dan Keller (2009), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan atau yang disebut dengan metode Servqual. Servqual adalah instrumen yang paling umum digunakan yang menghubungkan konsep kualitas layanan dengan gagasan persepsi dan harapan (Ali dkk., 2012). Metode servqual meliputi : a) *reliability* (keandalan) b) *responsiveness* (daya tanggap) c) *assurance* (jaminan) d) *empathy* (empati) e) *tangibles* (nyata/ berwujud).

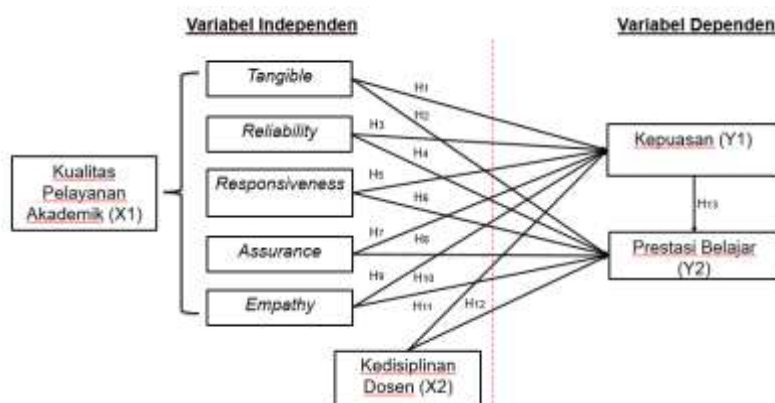
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan merupakan penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena pada penelitian ini data yang dikumpulkan berupa angka yang dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria sehingga munculah hasil penelitian. Metode ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta hubungan antara fenomena yang diteliti melalui pendeskripsian, pengembangan secara sistematis faktual dan akurat (Nino Yudistira, 2013).

Strategi pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarluaskan kuisioner untuk memperoleh data dari responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2011). Dengan Jumlah sampel sebanyak 91 orang yang berasal dari taruna/i program diploma III Politeknik Pelayaran Sorong. Sementara itu, untuk membantu penggalian informasi, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan mengarahkan pertanyaan dan jawaban langsung kepada taruna yang diidentikkan dengan sifat administrasi keilmuan yang diberikan oleh Politeknik Pelayaran Sorong kepada taruna, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang tersusun dalam berkaitan dengan desain hierarkis, jumlah taruna, dan gambaran umum penting lainnya.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square Structure Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Menurut Hair et al., (2017) *Partial Least Square Structure Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) terutama digunakan untuk mengembangkan teori dalam penelitian eksploratif dengan berfokus pada menjelaskan varians dalam variabel dependen ketika memeriksa model. Pendekatan PLS adalah *distribution free* (tidak mengasumsikan data tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval dan rasio (Ghozali, 2008). Selain itu PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penelitian yang memiliki sampel kecil dapat tetap menggunakan PLS. *Partial Least Square* digolongkan jenis non-parametrik oleh karena itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan data dengan distribusi normal (Hussein, 2015).

Menurut (Hussein, (2015) analisa pada Partial Least Square (PLS) dilakukan dengan tiga tahap sebagai berikut: (1) analisa outer model untuk mengukur uji validitas dan reliabilitas, (2) analisa inner model yaitu model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk (Ghozali & Latan, 2015), (3) pengujian hipotesis pada smartPLS 3.0 dengan bootstrapping untuk mengetahui nilai t-statistik yang dihasilkan.



Gambar 1. Model Konsep

Susanto, (2014), Rahareng & Relawan, (2017), F. Santoso, (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil analisis deskriptif untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (independen) kualitas pelayanan akademik yang dijabarkan menjadi lima dimensi servqual yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta kedisiplinan dosen. Sedangkan variabel terikat (dependen) adalah kepuasan dan prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel dengan jumlah kuisioner keseluruhan sebanyak 34 butir pernyataan.

Tabel 1
Analisis Diskriptif Kualitas Pelayanan Akademik

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Item	Frekuensi Jawaban					Jumlah	Mean
			1	2	3	4	5		
A. Tangible									
1	Ruang perkuliahan tertata bersih, rapi dan nyaman	X1.1	7	9	1	3	23	333	3.65
					5	7			
2	Poltekpel Sorong memiliki Perpustakaan yang memadai dan buku referensi yang lengkap	X1.2	5	1	1	4	17	321	3.52
				7	1	1			
3	Poltekpel Sorong memiliki Kapal Latih yang memadai	X1.3	3	7	1	4	16	341	3.74
					6	9			
4	Fasilitas praktek : simulator, laboratorium, bengkel relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi taruna	X1.4	1	1	2	3	16	323	3.54
				5	4	5			
Rata-rata Tangible									3.61
B. Reliability									
5	Dosen memiliki kompetensi yang memadai sesuai dengan bidangnya	X2.1	0	7	23	40	21	348	4.00
6	Dosen memberikan bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) kepada taruna untuk melengkapi materi perkuliahan	X2.2	4	6	20	41	20	340	3.73
7	Pengurusan administrasi taruna melalui SIAKAD yaitu KRS dan KHS relatif mudah	X2.3	3	11	16	45	16	333	3.65

	dan fleksibel								
8	Kinerja staf akademik efektif dalam melayani kepentingan taruna	X2.4	4	18	22	33	14	308	3.38
Rata-rata Reliability									3.69
C. Responsiveness									
9	Poltekel Sorong menyediakan asuransi kesehatan bagi taruna	X3.1	1	6	16	33	35	368	4.04
10	Permasalahan/keluhan akademik taruna ditangani oleh Poltekel Sorong melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	X3.2	0	4	21	37	29	364	4.00
11	Poltekel Sorong menyediakan program beasiswa bagi taruna berprestasi maupun yang tidak mampu	X3.3	0	4	21	40	26	361	3.96
12	Poltekel sorong membantu mencari kapal bagi taruna yang akan melaksanakan praktek laut	X3.4	0	5	13	42	31	372	4.08
Rata-rata Responsivenees									4.02
D. Assurance									
13	Staff akademik santun dalam memberikan pelayanan	X4.1	3	16	6	43	23	340	3.73
14	Hukuman bagi taruna yang melanggar peraturan berlaku untuk semua taruna tanpa terkecuali	X4.2	0	14	19	44	14	331	3.63
15	Staff akademik bersikap adil dan tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada taruna	X4.3	1	9	24	38	19	338	3.71
16	Staff akademik tepat waktu dalam memberikan pelayanan	X4.4	1	18	17	29	26	334	3.67
Rata-rata Assurance									3.68
E. Empathy									
17	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali taruna	X5.1	8	6	12	41	24	340	3.73
18	Poltekel Sorong memonitor terhadap kemajuan taruna melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling	X5.2	5	12	9	47	18	334	3.67
19	Poltekel Sorong berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan taruna	X5.3	5	5	22	46	13	330	3.62
20	Poltekel Sorong memahami minat dan bakat taruna serta mengembangkannya	X5.4	3	14	14	44	16	329	3.61
Rata-rata Empathy									3.65
Rata-rata kelima dimensi									3.73

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 1 analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan akademik Politeknik Pelayaran Sorong menunjukkan nilai sebesar 3.73 sedangkan nilai rata-rata dimensi tangible (bukti fisik) sebesar 3.61, *reliability* (kehandalan) sebesar 3.69, *responsivenees* (sikap tanggap) sebesar 4.02 dan *assurance* (jaminan) sebesar 3.68 serta *empathy* (empati) sebesar 3.65. Jawaban responden secara keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik.

Tabel 2
Analisis Diskriptif Kedisiplinan Dosen

No	Indikator	Item	Frekuensi Jawaban					Jumlah	Mean
			1	2	3	4	5		
1	Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai waktu yang terjadwal	X6.1	2	20	14	28	27	331	3.63
2	Dalam proses perkuliahan dosen mematuhi peraturan-peraturan yang telah disepakati bersama (kontrak perkuliahan)	X6.2	2	3	16	34	36	372	4.08
3	Dosen memberikan sikap keteladanan kepada taruna	X6.3	2	4	25	42	18	343	3.76
4	Kehadiran Dosen dalam perkuliahan minimal 75% atau 12 kali pertemuan	X6.4	4	10	14	52	11	329	3.61
5	Dosen konsisten dalam memberikan materi perkuliahan	X6.5	1	7	22	46	15	340	3.73
Rata-rata								3.76	

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kedisiplinan dosen menunjukkan nilai sebesar 3.76. Jawaban responden terhadap variabel kedisiplinan dosen dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik.

Tabel 3
Analisis Deskriptif Kepuasan Taruna

No	Indikator	Item	Frekuensi Jawaban					Jumlah	Mean
			1	2	3	4	5		
1	Hasil evaluasi belajar saya menyenangkan dan membanggakan	Y1.1	7	9	12	38	25	338	3.71
2	Sikap pimpinan dan pegawai (staff akademik) Poltekpel Sorong dalam memberikan pelayanan senantiasa menyenangkan	Y1.2	2	6	20	37	26	352	3.86
3	Saya merasa senang dengan perkuliahaan yang diberikan oleh Dosen poltekpel Sorong	Y1.3	2	4	30	35	20	340	3.73
4	Program Studi pada Poltekpel Sorong telah dikelola dengan baik	Y1.4	2	20	20	18	31	329	3.61
5	Saya merekomendasikan Program Studi di Poltekpel Sorong kepada orang lain	Y1.5	2	6	27	37	19	338	3.71
Rata-rata								3.72	

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kedisiplinan dosen menunjukkan nilai sebesar 3.72. Jawaban responden terhadap variabel kepuasan dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik.

Tabel 4
Analisis Deskriptif Prestasi Belajar

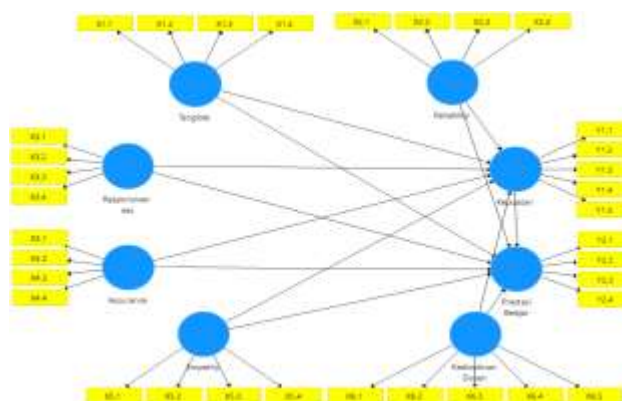
No	Indikator	Item	Frekuensi Jawaban					Jumlah	Mean
			1	2	3	4	5		
1	Hasil evaluasi belajar (IPK) anda memuaskan dan membanggakan	Y2.1	5	3	12	44	27	358	3.93
2	Pelayanan akademik membantu meningkatkan prestasi belajar anda	Y2.2	3	3	27	40	18	340	3.73
3	Kedisiplinan dosen dalam mengajar membantu meningkatkan prestasi belajar anda	Y2.3	3	3	23	44	18	344	3.78
4	Prestasi anda saat ini memungkinkan anda lulus tepat waktu	Y2.4	0	1	17	42	31	376	4.13
Rata-rata								3.89	

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 4 analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel prestasi belajar nilai sebesar 3.89. Jawaban responden secara keseluruhan pada variabel prestasi belajar dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik.

Pengujian Instrumen

Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan analisis data yang diuji dengan aplikasi perangkat lunak *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Evaluasi model dalam PLS terdiri dari dua tahap, yaitu evaluasi outer model atau model pengukuran (*measurement model*) dan evaluasi inner model atau model struktural (*structural measurement*) (Haryono, 2017). Dalam penelitian ini evaluasi outer model tergabung kedalam indikator reflektif, konstruk dengan indikator reflektif mengasumsikan bahwa kovarian di antara pengukuran model dijelaskan oleh varian yang merupakan manifestasi domain konstraknya, arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator (Ghozali & Latan, 2012). Berdasarkan kajian literatur terhadap penelitian terdahulu, maka akan dibuat konsep model service quality, adapun konsep model sebagai berikut:



Gambar 2 Konseptual Model

Uji Validitas

Convergen Validity

Nilai *convergen validity* dapat dikatakan valid apabila nilai *loading factor* > 0,7 yang mengindikasikan bahwa nilai tersebut di atas nilai error variance, maka nilai *loading factor* 0,70 adalah nilai minimal setara nilai bobot 0,50 (Hair et al., 2014). Bilamana nilai *loading factor* di bawah 0,70 maka indikator tersebut harus di drop atau tidak digunakan karena error variance nya lebih dari 50% dilihat dari nilai bobot. Berdasarkan perhitungan dengan algorithm diperoleh beberapa nilai indikator dibawah nilai *loading factor* 0,70 yaitu X2.1 (0.684), X3.2 (0.649), X3.3 (0.681), X4.4 (0.532), X6.5 (0.509) Y1.5 (0.697), Y2.4 (0.616). Sehingga indikator tersebut harus di hapus dan dilakukan perhitungan ulang. Berikut ini adalah indikator dengan nilai *loading factor* yang telah terpenuhi.

Tabel 5
Loading Factor

	Kualitas Pelayanan Akademik					Kedisiplinan Dosen	Kepuasan	Prestasi belajar				
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy							
X1.1	0.887	0.923	X3.1	0.90	0.897	0.82	X6.1	0.846	Y1.1	0.88	Y2.1	0.889
	X2.2		5	X4.1	X5.1	5			8			
X1.2	0.864	0.804	X3.4	0.85	0.910	0.83	X6.2	0.896	Y1.2	0.88	Y2.2	0.843
	X2.3		0	X4.2	X5.2	7			3			
X1.3	0.931	0.912			0.938	0.84	X6.3	0.871	Y1.3	0.85	Y2.3	0.825
	X2.4			X4.3	X5.3	3			1			
X1.4	0.869					0.79	X6.4	0.862	Y1.4	0.74		
					X5.4	7			1			

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa semua indikator yang masuk kedalam variabel penelitian ini telah memiliki nilai *loading factor* semua variabel manifest > 0,7 dan memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Discriminant validity

Discriminant validity berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi. Cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat dari: a) Membandingkan nilai Fornell-Larker Criterion untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model; b) Nilai *cross loading correlation* untuk setiap variabel konstruk harus > 0,70; c) Validitas diskriminan yang baik ditunjukkan dari nilai Fornell-Larker Criterion untuk setiap konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk lainnya.

Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker Criterion membandingkan akar Kuadrat AVE lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk (Ghozali, 2006), Apabila nilai akar AVE suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara

konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai Validitas diskriminan yang baik.

Tabel 6
Fornell-Larcker Criterion

	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Kedisiplinan Dosen	Kepuasan Belajar Taruna	Prestasi	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Tangible</i>
<i>Assurance</i>	0.915							
<i>Empathy</i>	0.329	0.826						
Kedisiplinan Dosen	0.472	0.567	0.869					
Kepuasan Taruna	0.538	0.683	0.599	0.843				
Prestasi Belajar	0.637	0.591	0.739	0.708	0.853			
<i>Reliability</i>	0.895	0.390	0.469	0.573	0.683	0.939		
<i>Responsive ness</i>	0.014	0.038	0.107	0.119	0.142	0.068	0.878	
<i>Tangible</i>	0.904	0.359	0.526	0.505	0.671	0.902	0.086	0.912

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai fornell larcker criterion semua variabel pada penelitian ini adalah lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka discriminant validity telah terpenuhi. (Ghozali, 2012).

Cross Loading

Dalam PLS 3.0 validitas diskriminan dilihat melalui nilai cross loading yang menunjukkan besarnya korelasi antar konstruk dengan indikator dari konstruk lainnya (Hussein, 2015). Nilai *cross loading correlation* untuk setiap variabel konstruk sebagai berikut.

Tabel 7
Nilai Croos Loading

	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Kedisiplinan Dosen	Kepuasan Belajar Taruna	Prestasi	<i>Reliability</i>	<i>Responsive ness</i>	<i>Tangible</i>
X1.1	0.776	0.324	0.498	0.446	0.624	0.785	0.064	0.914
X1.3	0.893	0.381	0.531	0.547	0.685	0.923	0.117	0.939
X1.4	0.795	0.259	0.388	0.359	0.500	0.735	0.041	0.881
X2.2	0.883	0.390	0.478	0.558	0.674	0.945	0.097	0.886
X2.4	0.793	0.340	0.399	0.515	0.604	0.932	0.028	0.803
X3.1	-0.004	0.043	0.112	0.125	0.129	0.057	0.905	0.028
X3.4	0.032	0.022	0.071	0.081	0.121	0.063	0.850	0.133
X4.1	0.897	0.277	0.451	0.496	0.529	0.742	0.007	0.793
X4.2	0.910	0.297	0.413	0.473	0.567	0.796	-0.036	0.753
X4.3	0.938	0.326	0.433	0.506	0.646	0.909	0.062	0.925
X5.1	0.204	0.825	0.389	0.597	0.521	0.279	0.031	0.190

X5.2	0.248	0.837	0.492	0.573	0.438	0.283	0.069	0.327
X5.3	0.306	0.843	0.497	0.571	0.486	0.331	-0.009	0.301
X5.4	0.334	0.797	0.502	0.511	0.504	0.400	0.037	0.377
X6.1	0.319	0.501	0.846	0.516	0.637	0.336	0.168	0.379
X6.2	0.486	0.497	0.896	0.559	0.676	0.444	0.059	0.514
X6.3	0.400	0.451	0.871	0.493	0.620	0.459	0.070	0.466
X6.4	0.431	0.520	0.862	0.509	0.634	0.390	0.075	0.464
Y1.2	0.422	0.632	0.444	0.889	0.527	0.419	0.026	0.360
Y1.3	0.449	0.558	0.482	0.884	0.562	0.514	-0.042	0.387
Y1.4	0.378	0.655	0.365	0.851	0.513	0.391	0.175	0.343
Y1.5	0.534	0.463	0.680	0.739	0.742	0.573	0.226	0.572
Y2.1	0.564	0.551	0.744	0.680	0.888	0.598	0.149	0.617
Y2.2	0.470	0.429	0.626	0.499	0.845	0.536	0.098	0.492
Y2.3	0.592	0.524	0.505	0.619	0.824	0.611	0.112	0.599

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa setiap blok indikator memiliki nilai cross loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang di ukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel lainnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk dilakukan dengan melihat *output composite reliability* atau cronbach's alpha untuk setiap variabel dengan nilai minimal 0,70. Pemeriksaan terakhir convergent validity adalah memperhatikan nilai AVE. Variabel memiliki *covergent validity* yang baik apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Tabel 1.8 menunjukkan nilai *Composite Reliability*, Cronbachs Alpha dan AVE yang menunjukkan validitas konvergen dari masing-masing variabel terkategori baik.

Tabel 8
Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability dan Average Variance Extracted

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Assurance</i>	0.903	0.908	0.939	0.837
<i>Empathy</i>	0.844	0.845	0.895	0.682
Kedisiplinan Dosen	0.891	0.893	0.925	0.754
Kepuasan Taruna	0.862	0.861	0.907	0.711
Prestasi Belajar	0.812	0.823	0.889	0.727
<i>Reliability</i>	0.865	0.871	0.937	0.881
<i>Responsivenees</i>	0.705	0.727	0.870	0.770
<i>Tangible</i>	0.899	0.925	0.937	0.831
<i>Assurance</i>	0.903	0.908	0.939	0.837

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Evaluasi Model Struktural (*inner model*)

Uji model Struktural (*inner model*) dapat dievaluasi dengan menggunakan R-Square yaitu untuk menilai besarnya pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Menurut Chin (1998) yang dikutip Ghozali (2015) nilai R-Square sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah). Langkah penilaian R-square dengan SmartPLS 3.0 untuk setiap variabel terikat diinterpretasikan sama dengan interpretasi pada analisis regresi. Kemudian estimasi koefisien jalur yang merupakan nilai untuk hubungan jalur dalam model struktural yang diperoleh dengan *bootstrapping* dengan nilai yang dianggap signifikan jika nilai t statistik lebih besar dari 1,96 (signifikansi level 5%). Terakhir adalah model Fit memungkinkan penilaian bagaimana struktur model yang dihipotesiskan cocok dengan data empiris, dengan demikian membantu mengidentifikasi kesalahan spesifikasi model.

Tabel 9
R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Taruna	0.628	0.601
Prestasi Belajar Taruna	0.735	0.713

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Berdasarkan Tabel 9 bahwa variabilitas konstruk kepuasan taruna yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk kualitas pelayanan akademik dan kedisiplinan dosen adalah sebesar 62,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sedangkan variabilitas konstruk prestasi belajar yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk kualitas pelayanan akademik dan kedisiplinan dosen adalah sebesar 73,5%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel diluar penelitian ini.

Nilai T-statistik

Nilai t-statistik diperoleh dengan menggunakan bootstrapping SmartPLS 3.0 dengan hasil sebagai berikut.

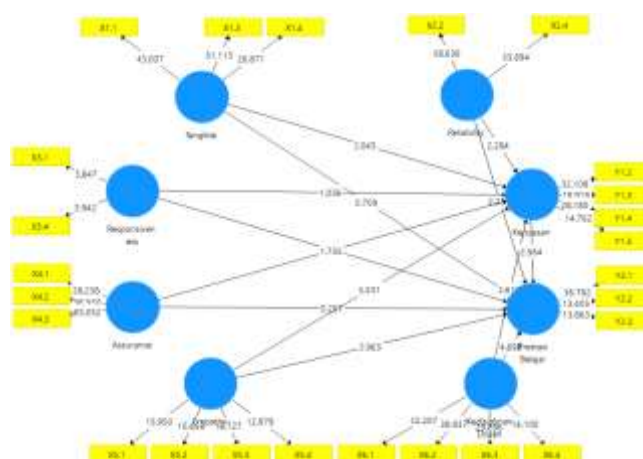
Tabel 10

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assurance -> Kepuasan Taruna	0.317	0.317	0.182	1.736	0.083
Assurance -> Prestasi Belajar	-0.033	-0.055	0.127	0.257	0.797
Empathy -> Kepuasan Taruna	0.452	0.453	0.085	5.301	0.000
Empathy-> Prestasi Belajar	0.085	0.079	0.081	1.048	0.295
Kedisiplinan Dosen -> Kepuasan Taruna	0.221	0.220	0.088	2.512	0.012
Kedisiplinan Dosen -> Prestasi Belajar	0.385	0.383	0.079	4.863	0.000

Kepuasan Taruna -> Prestasi Belajar	0.222	0.235	0.088	2.524	0.012
Reliability-> Kepuasan Taruna	0.342	0.327	0.146	2.347	0.019
Reliability -> Prestasi Belajar	0.272	0.265	0.128	2.126	0.034
Responsivenees -> Kepuasan Taruna	0.083	0.086	0.076	1.089	0.277
Responsivenees -> Prestasi Belajar	0.044	0.043	0.049	0.902	0.367
Tangible -> Kepuasan Taruna	-0.375	-0.361	0.180	2.082	0.038
Tangible -> Prestasi Belajar	0.106	0.131	0.164	0.649	0.517

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021



Gambar. 3 Nilai T Statistik Penelitian

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui nilai t-statistik setiap variabel dengan estimasi koefisien jalur yang merupakan nilai untuk hubungan jalur dalam model struktural.

Model Fit (Goodness of Fit)

Model Fit memungkinkan penilaian bagaimana struktur model yang dihipotesiskan cocok dengan data empiris, dengan demikian membantu mengidentifikasi kesalahan spesifikasi model.

Tabel 11
Model Fit

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0.078	0.078
d_ ULS	1.992	1.992
d_ G	1.383	1.383
Chi-Square	601.635	601.635
NFI	0.716	0.716

Sumber: Data hasil pengolahan dengan Smart PLS 3.0, 2021

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui nilai *Standardized root mean square residual* (SRMR), nilai SRMR di bawah 0,08 menunjukkan kecocokan yang baik, tetapi belum ada nilai ambang batas yang diperkenalkan dalam konteks PLS-SEM (Joseph F. Hair et al., 2017). Nilai SRMR pada penelitian ini adalah 0,078 (kurang dari 0,08) dapat diartikan bahwa penelitian ini menunjukkan kecocokan yang baik. Nilai NFI yang dihasilkan antara 0 sampai 1, nilai NFI mendekati 1 maka semakin baik. Nilai NFI lebih dari 0,90 dapat diartikan bahwa model dapat diterima (Joseph F. Hair et al., 2017).

PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong

a. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan (H1)

Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan taruna sebesar 2,082 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\geq 0,05$ sebesar 0,038 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.1}$ diterima dan $H_{0.1}$ ditolak sehingga *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa taruna sudah cukup puas terhadap *tangible* (bukti fisik) yang disediakan oleh Politeknik Pelayaran Sorong yang meliputi fasilitas perkuliahan maupun fasilitas laboratorium, simulator dan kapal latihan. Kemudian dengan masih adanya seberapa jawaban responden yang tidak setuju, berarti Politeknik Pelayaran Sorong masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan dalam segi sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan taruna terhadap pelayanan yang di berikan. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan/ institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak external. Bukti fisik ini meliputi sarana dan prasarana dalam kegiatan mengajar, peralatan yang digunakan dalam pelayanan pendidikan kepada mahasiswa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanto (2014) Rahareng & Relawan, (2017) dan Setiarini et al., (2017) menyatakan bahwa secara parsial dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik persepsi taruna terhadap *tangible* maka kepuasan taruna juga akan semakin tinggi.

b. Pengaruh *reliability* (kehandalan Dosen dan staff akademik) terhadap kepuasan (H2)

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan taruna sebesar 2,347 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0,019 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.2}$ diterima dan $H_{0.2}$ ditolak, dapat dikatakan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan taruna secara signifikan. *Reliability* atau kehandalan dosen dan staff akademik dalam memberikan pelayanan kepada taruna akan mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Berdasarkan analisis deskripsi menurut persepsi taruna menunjukkan bahwa dosen di Politeknik Pelayaran Sorong telah memiliki kompetensi yang memadai dan memberikan bahan ajar suplemen (*handout*, modul, dll) kepada taruna untuk melengkapi materi perkuliahan. Hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Surianti et al., (2020) yang menyatakan bahwa, "reliabilitas dan jaminan merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Ishaq (2010) yang menjelaskan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian ini menguatkan temuan Malle (2013) bahwa dimensi kualitas layanan jasa yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang adalah *reliability*. Terdapat pengaruh positif keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS (Aris Fita & Sigit Santoso, 2014).

c. Pengaruh *responsiveness* (sikap tanggap) terhadap kepuasan (H3)

Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan taruna sebesar 1,089 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0,227 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.3}$ ditolak dan $H_{0.1.3}$ diterima, *responsiveness* / sikap tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran

Sorong. Sikap tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan staff akademik dalam membantu taruna dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi oleh taruna cepat terselesaikan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanto (2014) bahwa secara parsial dimensi responsiveness/ daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin menemukan bahwa secara parsial aspek responsiveness berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Huwaida et al., 2018). Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan melayani pelanggan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri (Kotler & Keller, 2009).

d. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan taruna (H4)

Pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan taruna sebesar 1,786 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai $p\text{-value} \geq 0,05$ sebesar 0,083 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.4}$ ditolak dan $H_{0.4}$ diterima, dimensi *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan taruna di Politeknik Pelayaran Sorong. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan staff akademik untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan. Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya bahwa *assurance* / jaminan memiliki dampak positif namun tidak signifikan (Sriyanto, 2017), penelitian Saefani (2016) menemukan bahwa *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil Penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya oleh Susanto (2014) bahwa secara parsial indikator dimensi *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

e. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan taruna (H5)

Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan taruna sebesar 5,301 (lebih besar dari 1,96), dan nilai $p\text{-value} \leq 0,05$ sebesar 0,000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.5}$ diterima dan $H_{0.5}$ ditolak sehingga dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan taruna. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dalam penelitian ini adalah dimensi *empathy*. Semakin tinggi kualitas layanan empati di Politeknik Pelayaran Sorong maka akan semakin tinggi kepuasan taruna. Hal ini mendukung temuan bahwa para mahasiswa baru menjadikan faktor *empathy* sebagai faktor yang paling berkesan dan tertanam mendalam dalam benaknya, sehingga tercipta kepuasan (Riwoe & Mulyana, 2020). Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Susanto, 2014) bahwa dimensi *empathy* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa UT Mataram. Penelitian Yuliawan (2017), Huwaida et al., (2018), Arimawati R et al., (2013), Sriyanto (2017), Surianti et al., (2020) menemukan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa kepuasan yang dirasakan lebih banyak ditentukan oleh pemberian layanan berupa perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada taruna di Politeknik Pelayaran Sorong.

2. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong

a. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap prestasi belajar (H6)

Pengaruh *tangible* terhadap prestasi akademik sebesar 0,866 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai $p\text{-value} \geq 0,05$ sebesar 0,483 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.6}$ ditolak dan $H_{0.6}$ diterima sehingga dimensi *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Untuk mengetahui persepsi taruna secara mendalam maka peneliti melakukan wawancara kepada taruna, ditemukan bahwa menurut persepsi taruna terhadap fasilitas praktikum simulator, laboratorium dan kapal latihan belum

dimanfaatkan secara optimal oleh Dosen untuk mendukung proses pembelajaran praktikum bagi Taruna. Hal ini menjadi perhatian bagi pimpinan dan khususnya dosen di Politeknik Pelayaran Sorong untuk lebih mengoptimalkan penggunaan fasilitas praktikum laboratorium, simulator dan kapal latih (training vessel) yang telah tersedia. Fasilitas tersebut merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh semua Perguruan Tinggi Pelayaran dibawah naungan Kemenhub. Hal ini sesuai dengan keputusan bersama tiga menteri menhub, mendiknas dan Menakertrans Nomor : KM. 41/2003 – 5/U/KB/2003 – KEP.208 A/MEN/2003 11 SEPTEMBER 2003 tentang sistem standar mutu kepelautan Indonesia (quality standar system) bahwa setiap sekolah atau lembaga diklat yang menyelenggarakan pendidikan kepelautan wajib memenuhi standar minimum diantaranya memiliki fasilitas perkuliahan dan praktikum bagi taruna.

b. Pengaruh *reliability* (kehandalan dosen dan staff akademik) terhadap prestasi belajar (H7)

Reliability (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar yaitu pengaruh reliability terhadap prestasi belajar taruna di Politeknik Pelayaran Sorong sebesar 2,137 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0.033 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$), maka $H_{a.7}$ diterima dan $H_{0.7}$ ditolak, yang dapat diartikan, semakin tinggi layanan reliability (kehandalan) maka akan meningkatkan prestasi belajar taruna di Politeknik Pelayaran Sorong. Hasil penelitian mendukung pendapat yang menyatakan bahwa prestasi belajar didukung oleh faktor lingkungan adalah lingkungan internal sekolah. Ini termasuk; bahan belajar-mengajar, dukungan IT dan Guru, dan Iklim Sekolah (Ayça & Ali, 2017; Ojukwu, 2017). Demikian juga hasil penelitian terdahulu oleh Santoso (2020) menyatakan bahwa layanan kehandalan (reability) berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar. Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu oleh Purba (2009) bahwa pengaruh kualitas pelayanan Perguruan Tinggi X terhadap prestasi akademik mahasiswa menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh nyata yaitu: (1) kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan di kelas, dan (2) pemberian motivasi oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi.

c. Pengaruh *responsiveness* (sikap tanggap) terhadap prestasi belajar (H8)

Pengaruh responsiveness terhadap prestasi akademik sebesar 0,706 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai p-value $\geq 0,05$ sebesar 0.480 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$). maka $H_{a.8}$ ditolak dan $H_{0.8}$ diterima sehingga dimensi responsiveness berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Layanan sikap tanggap (responsiveness) yang meliputi penyediaan asuransi kesehatan bagi taruna, permasalahan/ keluhan akademik taruna ditangani oleh dosen pembimbing akademik, program beasiswa bagi taruna berprestasi maupun yang tidak mampu serta Politeknik Pelayaran Sorong membantu mencarikan kapal bagi taruna yang akan melaksanakan praktek laut tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Santoso (2020) tentang analisis mediasi prestasi belajar pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa kualitas layanan jaminan (assurance) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap prestasi belajar.

d. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap prestasi belajar (H9)

Pengaruh assurance terhadap prestasi akademik sebesar 0,262 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai p-value $\geq 0,05$ sebesar 0,794 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$), maka $H_{a.9}$ ditolak dan $H_{0.9}$ diterima sehingga dimensi assurance berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna. Layanan jaminan (*assurance*) yang meliputi Staff akademik santun, bersikap adil dan tidak pilih kasih, tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta peraturan berlaku untuk semua taruna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Santoso (2020) menemukan bahwa kualitas layanan jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan

terhadap prestasi belajar. Hasil penelitian ini juga menguatkan penelitian sebelumnya oleh Kurniawati, Tri (2010) pengujian tentang pengaruh kualitas layanan akademik terhadap prestasi belajar mahasiswa bahwa kualitas layanan akademik yang dirasakan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajarnya.

e. Pengaruh *emphaty* (empati) terhadap prestasi belajar (H10)

Pengaruh *emphaty* terhadap prestasi akademik sebesar 0,955 (lebih kecil dari 1,96), dan nilai p-value $\geq 0,05$ sebesar 0,340 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$). maka $H_{a.10}$ ditolak dan $H_{0.10}$ diterima sehingga dimensi *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Layanan empati yang meliputi besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali taruna, Politeknik Pelayaran Sorong memonitor terhadap kemajuan taruna melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling, respon positif setiap pengaduan taruna serta Politeknik Pelayaran Sorong memahami minat dan bakat taruna serta mengembangkannya tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna. Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Santoso (2020) menemukan bahwa kualitas layanan *emphaty* (empati) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap prestasi belajar. Hasil penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya oleh Kurniawati (2010) tentang pengujian tentang pengaruh kualitas layanan akademik terhadap prestasi belajar mahasiswa dengan motivasi belajar sebagai *intervening variable*, Kurniawati menemukan bahwa kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa tidak secara langsung dapat mempengaruhi dan menentukan prestasi belajar yang dicapainya.

3. Pengaruh Kedisiplinan Dosen terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong (H11)

Pengaruh kedisiplinan dosen terhadap kepuasan taruna sebesar 2,458 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0,014 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.11}$ diterima dan $H_{0.11}$ ditolak, sehingga kedisiplinan dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Harapan taruna akan pelayanan pendidikan yang berkualitas bergantung pada SDM, dalam hal ini kinerja dosen di Politeknik Pelayaran Sorong. Sebelum mendidik para mahasiswa, seorang dosen paling tidak memiliki karakter disiplin yang sesuai dengan tugas utama seorang dosen dalam mengajar, melatih, membimbing, mengevaluasi dan melayani taruna secara maksimal. Salah satu bentuk pelayanan dalam pendidikan adalah melalui kedisiplinan dosen dalam melaksanakan perkuliahan yang akan berdampak langsung terhadap kepuasan taruna sebagai pelanggan di Politeknik Pelayaran Sorong. Kepuasan taruna menjadi prioritas bagi Politeknik Pelayaran Sorong, senada dengan kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010).

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya oleh Herlina Sianipar (2014) tentang hubungan mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya oleh Listyaningrum et al., (2016) pengaruh kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan belajar mahasiswa bahwa ada pengaruh antara kinerja dosen pengajar terhadap kepuasan belajar mahasiswa.

4. Pengaruh Kedisiplinan Dosen terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong (H12)

Pengaruh kedisiplinan dosen terhadap prestasi akademik sebesar 4.743 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0.000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.12}$ diterima dan $H_{0.12}$ ditolak, yang dapat diartikan variabel kedisiplinan dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Sikap disiplin yang dilakukan dalam kegiatan pembelajaran akan memudahkan

dosen dalam melaksanakannya pengajaran yang efektif. Kegiatan pembelajaran yang dimaksud dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian pembelajaran. Proses yang terstruktur akan membuat kegiatan pembelajaran menjadi efektif. Efektif pembelajaran diketahui sejalan dengan peningkatan prestasi belajar siswa (Dunlosky et al., 2013). Kedisiplinan dosen juga mampu mempengaruhi kualitas pembelajaran ditinjau dari motivasi belajar mahasiswa. Artinya dosen yang disiplin dalam mengajar akan membuat mahasiswa lebih termotivasi untuk belajar (Saleh & Nasrullah, 2019).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Benget Simamora (2014) tentang pengaruh disiplin dan kompetensi dosen terhadap prestasi mahasiswa menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kedisiplinan dan kompetensi dosen dengan prestasi mahasiswa, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian supriyanto (2017), yang melakukan penelitian untuk menganalisis seberapa jauh variabel independen disiplin kerja dosen dan kompetensi dosen berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dosen terhadap prestasi belajar mahasiswa.

5. Pengaruh kepuasan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong (H13)

Pengaruh kepuasan taruna terhadap prestasi belajar taruna yang memiliki nilai T statistic 2.394 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value $\leq 0,05$ sebesar 0.017 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) maka $H_{a.13}$ diterima dan $H_{0.13}$ ditolak, yang dapat diartikan, variabel kepuasan taruna memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel prestasi belajar. Kepuasan yang dirasakan oleh taruna Politeknik Pelayaran Sorong secara nyata berpengaruh terhadap prestasi belajar mereka. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurlaela, N., & Sugiyanto, S. (2021) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar. Hasil penelitian juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, R. N. (2012) tentang hubungan motivasi belajar dan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dengan prestasi belajar mahasiswa. Terdapat hubungan positif antara kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dengan prestasi belajar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kedisiplinan dosen terhadap kepuasan dan prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong maka hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong dapat dijabarkan sebagai berikut: *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan dosen dan staf akademik) dan *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. *Responsiveness* (sikap tanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Dari ke lima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan *emphaty* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong sebagai berikut: *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Kehandalan (*reliability*) dosen dan staff akademik dalam memberikan pelayanan akademik secara nyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi belajar taruna Politeknik Pelayaran Sorong, hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya (Santoso, 2020). Kedisiplinan dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Sikap kedisiplinan dosen dalam mengajar taruna diantaranya ketepatan, tingkat kehadiran dan keteladanan secara nyata memberikan pengaruh terhadap kepuasan taruna. Hasil penelitian ini

menemukan bahwa kedisiplinan dosen berpengaruh signifikan terhadap prestasi taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Artinya, akan meningkat prestasi belajar taruna jika kedisiplinan dosen ditingkatkan. Perilaku disiplin dosen dalam mengajar sangat penting, dimana perilaku disiplin dosen sebagai teladan yang akan memberikan motivasi untuk meningkatkan prestasi belajar bagi taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan taruna berpengaruh signifikan terhadap prestasi taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Kepuasan yang diperoleh oleh taruna berpengaruh terhadap prestasi belajarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*. <https://103.19.37.186/Index.Php/Wahana/Article/View/2075>
- Arimawati R Et Al. (2013). *Universitas Diponegoro*. 2(November), 19–21.
- Aris Fita Bayu Apriliana, Sigit Santoso, S. S. (2014). *Jupe Uns*, Vol 2, No 3, Hal 211 S/D 223 Aris Fita Bayu Apriliana_. *Jupe Uns*, 2(3).
- Azkiyah, Z., Kartiko, A., & Zuana, M. M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru Di Madrasah. *Nidhomul Haq: Jurnal* <https://Www.E-Journal.Ikhac.Ac.Id/Index.Php/Nidhomulhaq/Article/View/538>
- Benget Simamora. (2014). Pengaruh Disiplin Dan Kompetensi Dosen Terhadap Prestasi Mahasiswa Program Studi Penerbitan. *Publipreneur*, 2, 98–113.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*. <https://Ojs.Uniska-Bjm.Ac.Id/Index.Php/Jurnalattadbir/Article/View/1191>
- Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., & Willingham, D. T. (2013). Improving Students' Learning With Effective Learning Techniques: Promising Directions From Cognitive And Educational Psychology. *Psychological Science In The Public Interest, Supplement*, 14(1), 4–58. <https://Doi.Org/10.1177/1529100612453266>
- Hamza, N. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik Dan Kerjasama Universitas Islam Malang)*. Repository.Unisma.Ac.Id. <http://Repository.Unisma.Ac.Id/Handle/123456789/1595>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & ... (N.D.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas *Jurnal Jumped (Jurnal* <https://Jmp.Ejournal.Unri.Ac.Id/Index.Php/Jmp/Article/View/5442>
- Herlina Sianipar. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Akademik Dan Disiplin Kerja Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Fkip-Uki Jakarta. *Pro-Life*, 1, 16–31.
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares Dengan Smartpls 3.0. In *Universitas Brawijaya* (Vol. 1). <https://Doi.Org/10.1023/A:1023202519395>
- Huwaida, H., Rofi'i, & Imelda, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. *Jurnal Intekna*, 18(2), 67–131.
- Joseph F. Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)* (2nd Ed.).
- Malle, N. M. (2013). Analisis Kualitas Layanan Jasa Upbjj-Ut Kupang. *International Journal Of Engineering Research & Technology*, 2(2), 1–8.
- Nugroho, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. In *Lldikti Wilayah Vii*. Kopertis7.Go.Id. https://Www.Kopertis7.Go.Id/Uploadjurnal/Ekonomika Vol 12 No 1 Jun 2019_Siapcetak.Pdf#Page=22

- 2201 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong – Suroyo, Taufani C. Kurniatun, Herningsih*
DOI: <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2471>
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Adbispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/Adbispreneur.V2i2.13164>
- Riwoe, F. L. R., & Mulyana, M. (2020). Model Struktural Kepuasan Mahasiswa Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Eksogen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.37641/Jimkes.V8i1.305>
- Saleh, S., & Nasrullah, M. (2019). Pengaruh Disiplin Mengajar Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Unm. *Seminar Nasional Lp2m Unm*, 45–48.
- Setiarini, A., Ghazi, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Balikpapan. *Jshp (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 77. <https://doi.org/10.32487/Jshp.V1i1.237>
- Sorong. (N.D.).
- Sriyanto, A. (2017a). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabebean Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 1(1), 26–38. <https://doi.org/10.31092/Jpbc.V1i1.124>
- Sriyanto, A. (2017b). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabebean Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 1(1), 26–38. <https://doi.org/10.31092/Jpbc.V1i1.124>
- Surianti, Mattalatta, & Tamsah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Lamappapoleonro Soppeng. *Yume : Journal Of Management Issn*, 3(2), 100–109. <https://doi.org/10.37531/Yum.V11.24>
- Susanto, H. (2014). Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 1–98.
- Yulianawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Rahmat Yulianawan Universitas Airlangga. *Eksis*, 12(2), 126–135.