

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih

Bambang Surahman¹

Abstrak

Proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik masih terdapat beberapa masalah yang cukup signifikan sehingga menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika terhadap pelayanan administrasi Fakultas Teknik UGP. Permasalahan antara lain pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang terlalu lama sehingga terjadi ada pergerakan aktivis mahasiswa UGP yang mendesak pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan administrasi yang mempengaruhi kepuasan pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. Hipotesis penelitian ini adalah diduga kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, dengan alat analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan $Y = 1,024 + 0,096X_1 + 0,115X_2 + 0,221X_3 + 0,118X_4 + 0,057X_5$. Jika variabel daya tanggap (X_1), jaminan (X_2), wujud langsung (X_3), empati (X_4) dan kehandalan (X_5) sama dengan nol, maka nilai kepuasan mahasiswa sebesar 1,024. Setiap penambahan 1 poin variabel kualitas pelayanan tersebut akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan mahasiswa. Uji koefisien determinasi (R^2), nilai *adjusted R square* adalah 0,935, hal ini menunjukkan bahwa 93,5% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan). Sisanya 6,5% disebabkan oleh pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam kajian. Secara parsial menggunakan uji t, dari hasil pengujian terhadap koefisien regresi dengan t_{hitung} didapat nilai t_{hitung} daya tanggap sebesar 2,342 (X_1) > 1,663, jaminan (X_2) 2,659 > 1,663, wujud langsung (X_3) 3,237 > 1,663, empati (X_4) 3,776 > 1,663, dan kehandalan (X_5) 2,127 > 1,663. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) mempengaruhi signifikan secara parsial kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik UGP. Secara simultan dengan menggunakan uji F, dari uji Anova dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 6,427 > F_{tabel} sebesar 2,320, terletak di daerah penolakan sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal itu berarti kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) mempengaruhi signifikan secara simultan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik UGP.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Kepuasan Mahasiswa

¹ Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Putih Takengon

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kemudian Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertujuan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya (Kotler, 2012: 183). Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi

pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Supranto, J (2016:231), terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut: (1) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan; (2) Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (3). Wujud Fisik (*Tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media Komunikasi; (4). Empati (*Empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan (5) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Universitas Gajah Putih (UGP) merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang bergerak di bidang pendidikan, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, universitas harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan sivitas akademika, termasuk mahasiswa. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian maju. Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya.

Bagian Akademik Fakultas Teknik merupakan kepanjangan tangan dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UGP di tingkat Fakultas yang merupakan unsur pelaksana administrasi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang fokus pada pelayanan kebutuhan inti mahasiswa. Tenaga Administrasi Akademik merupakan tenaga kependidikan yang berdiri paling depan dalam pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Tenaga Administrasi Akademik adalah pegawai yang melaksanakan tugas pokok menjalankan layanan administrasi akademik, meliputi penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan, registrasi dan herregistrasi, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), layanan perkuliahan, evaluasi perkuliahan, serta layanan administrasi akademik lainnya, baik di tingkat Universitas, Fakultas Teknik hingga program studi.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan diperoleh informasi dari mahasiswa, bahwa dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik masih terdapat beberapa masalah yang cukup signifikan sehingga menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika terhadap pelayanan administrasi Fakultas Teknik UGP. Permasalahan antara lain dalam hal pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), mahasiswa sangat membutuhkan pelayanan yang baik. Mahasiswa menanyakan karena merasa sudah terlalu lama menunggu pembuatan KTM.

Kenyataan di lapangan berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik di Bagian Administrasi Akademik masih ada keluhan. Walaupun pelayanan akademik ini sudah ada perubahan, dimana tadinya pelayanan akademik dilakukan secara manual atau bertemu langsung dengan staf Bagian Administrasi Akademik jika mahasiswa membutuhkan data-data yang diinginkan. Namun sekarang, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah menggunakan sistem *online* atau jaringan akses internet yang dapat mempermudah mahasiswa dalam membutuhkan data-data yang diinginkan. Meskipun pelayanan akademik *online* ini sudah diberlakukan, tapi masih ada saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Sebagaimana diketahui KTM merupakan kebutuhan yang paling dasar bagi mahasiswa, selain merupakan atribut identitas mahasiswa, kartu tanda pengenal bagi mahasiswa KTM juga diperlukan dalam melakukan registrasi sebagai salah satu syarat untuk mengajukan beasiswa atau pengajuan administrasi lainnya baik di dalam lingkungan kampus maupun kepengurusan administrasi di luar kampus. Hal tersebut tentunya dapat berdampak negatif dan menurunkan citra baik bagi UGP selain itu juga dapat menurunkan minat bagi para calon mahasiswa baru yang nantinya akan memilih Fakultas Teknik Program Studi Teknik Informatika UGP.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Teknik Informatika Universitas Gajah Putih.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimanakah variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara parsial pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
- 2) Bagaimanakah variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara simultan pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari masalah yang telah diidentifikasi di atas adalah:

- 1) Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara parsial pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
- 2) Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara simultan pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

2. Studi Kepustakaan

2.1. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono (2010: 51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kadir (2013:19), kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

Menurut Sunyoto (2012:227), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Dorothea (2012:35), kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat.

2) Pengertian Pelayanan

Menurut Buchari Alma (2013:78), mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. menurut Kotler (2012:464), pelayanan adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.. Sedangkan menurut Moenir (2010:47), pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung

Berdasarkan pendapat di atas, maka pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang bersifat menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

3) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Arisutha (2015:16), kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang atau satu pihak kepada orang lain atau pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Menurut Goetsh dalam Tjiptono, (2010: 81) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi konsumen.

Sedangkan menurut Hary dalam Tjiptono, (2010: 90) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan pendapat di atas, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh barang atau jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan yang terjalin dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

4) Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Supranto (2016:126) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima indikator yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Konsep kualitas layanan tersebut intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan pendapat di atas, maka konsep kualitas layanan tersebut adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Konsep ini banyak diterapkan di organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai indikator kualitas layanan sebagai berikut.

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. (Parasuraman dalam Supranto, 2016:152).

b. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang

menerima pelayanan merasa baik dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman dalam Supranto, 2016:169).

c. Wujud Fisik (*Tangible*)

Pengertian wujud fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga Baik atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman dalam Supranto, 2016:172).

d. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman dalam Supranto, 2016:190).

e. Keandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman dalam Supranto, 2016:208).

2.2. Kepuasan Pelayanan

1) Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2012: 177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Bila kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang, sehingga hal inilah yang pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas konsumen terhadap penawaran produk atau jasa oleh perusahaan.

Lupiyoadi (2016:76), mengatakan bahwa kepuasan konsumen yaitu perasaan senang konsumen setelah menerima layanan yang melebihi harapan konsumen. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah sebuah fungsi dari meningkatnya diskonfirmasi atas perbedaan antara harapan yang lampau dengan kinerja objek saat ini indikator yang digunakan adalah: tarif yang dipakai sesuai dengan harapan, jasa yang didapat melebihi harapan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan.

Menurut Umar (2010: 65), kepuasan dalam hal ini kepuasan pelayanan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen atau konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi konsumen dalam waktu yang lama.

Berdasarkan pendapat di atas, maka kepuasan pelayanan adalah apabila konsumen yang loyal memiliki fanatisme yang relatif permanen dalam jangka panjang terhadap suatu produk atau jasa pada perusahaan yang menjadi pilihannya, tidak ingin beralih pada produk atau jasa yang lain, bahkan ikut memengaruhi pihak lain untuk ikut menggunakan produk atau jasa tersebut.

2) Indikator Kepuasan Pelayanan

Menurut Kotler (2012: 180) dalam menentukan tingkat kepuasan pelayanan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang

lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan pendapat di atas, maka tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima faktor utama yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih menjadi perhatian di kalangan mahasiswa secara umum. karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh mahasiswa. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi mahasiswa atas harapan pelayanan dengan pelayanan sesungguhnya yang diterima mahasiswa. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

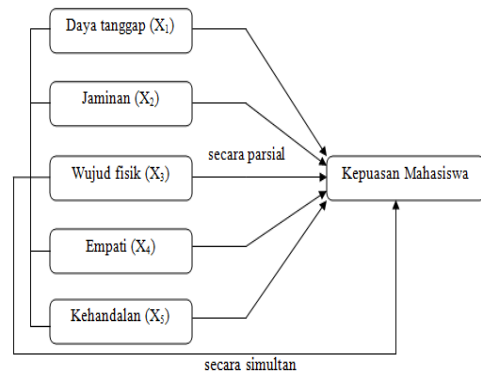
Untuk menentukan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2010: 70) yaitu :

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kemampuan petugas memberikan pelayanan dan kecepatan petugas memberikan pelayanan.
2. Jaminan (*Assurance*), petugas pelayanan memiliki tanggung jawab, kedisiplinan

petugas pelayanan dan keamanan pelayanan.

3. Wujud fisik (*Tangible*), sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan mahasiswa, kenyamanan lingkungan dan kesopanan petugas pelayanan.
4. Empati (*Emphaty*), persyaratan pelayanan yang mudah dipahami, kejelasan petugas memberi pelayanan, keadilan petugas memberi pelayanan.
5. Kehandalan (*Reliability*), prosedur pelayanan yang jelas dan kepastian jadwal pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber: Parasuraman dalam Tjiptono (2010: 70)

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*). Selanjutnya akan diteliti:

- 1) Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
- 2) Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁: Diduga kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa

pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

H₂: Diduga kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

3. Metode Penelitian

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan dua cara berikut:

- 1) Studi lapangan (*Field Reseach*) yaitu cara pencarian data di lapangan yang menjadi objek penelitian, dengan keterlibatan langsung penulis pada lokasi penelitian, meliputi:
 - a. Wawancara (*interview*) adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung mahasiswa yang mendapat pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
 - b. Kuesioner, merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
 - c. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung pada mahasiswa yang mendapat pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
- 2) Studi pustaka (*Library Reseach*) yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data kepustakaan sebagai landasan teoritis.

3.2. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, di mana instrumen penelitian diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah metode yang mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan menyatakan baik atau tidak baik terhadap subyek, objek atau kejadian tertentu. (Sugiyono,2010:87).

Dengan skala ini responden diminta untuk memberikan respon terhadap setiap pertanyaan dengan cara memilih salah satu jawaban yang tersedia, jawaban setiap indikator dan item-item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai skor sebagai berikut.

Tabel 1
Kriteria, Skor dan Keterangan Skala *Likert*

Kriteria	Skor	Keterangan
SP	5	Sangat Puas
P	4	Puas
CP	3	Cukup Puas
TP	2	Tidak Puas
STP	1	Sangat Tidak Puas

Sumber : Sugiyono (2010:87)

Dengan demikian skala *likert* menskalakan individu dengan menambah bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dikelompokkan ke dalam interval yang berjumlah lima. Untuk mendapatkan variabel, sub variabel dan indikator pengukuran kepuasan mahasiswa yang mendapat pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih menggunakan indikator menurut Kotler (2012:108) yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Variabel Pengukuran Kualitas Pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Sub Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan
1.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Ketersediaan dan kemampuan pegawai Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih untuk membantu para mahasiswa dan merespon permintaan mahasiswa, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa pelayanan administrasi secara cepat	1) Kemampuan pegawai memberikan pelayanan administrasi 2) Kecepatan pegawai memberikan pelayanan administrasi
2.	Jaminan (<i>assurance</i>) Perilaku para pegawai Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa dan bisa menciptakan rasa aman bagi para mahasiswanya	1) Petugas pelayanan administrasi memiliki tanggung jawab 2) Kedisiplinan pegawai pelayanan administrasi 3) Keamanan pelayanan administrasi
3.	Wujud langsung (<i>tangible</i>) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih	1) Fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan mahasiswa 2) Kenyamanan lingkungan 3) Kesopanan pegawai pelayanan administrasi
4.	Empati (<i>emphaty</i>) Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih memahami masalah para mahasiswanya dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, serta memberikan perhatian kepada para mahasiswa	1) Persyaratan pelayanan administrasi yang mudah dipahami 2) Kejelasan pegawai memberi pelayanan administrasi 3) Keadilan pegawai memberi pelayanan administrasi
5.	Kehandalan (<i>reliability</i>) Kemampuan Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati	1) Prosedur pelayanan administrasi yang jelas 2) Kepastian jadwal pelayanan administrasi

Sumber:.. Parasarman dalam Supranto, (2016) untuk indikator Kualitas Pelayanan), di olah untuk penelitian

Tabel 3
Variabel Pengukuran Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik
Universitas Gajah Putih

No	Indikator Kualitas Pelayanan
1.	Kualitas Produk Jasa Pelayanan
2.	Kualitas Pelayanan
3.	Keyakinan mahasiswa terhadap produk jasa pelayanan
4.	Harga produk jasa pelayanan yang pasti
5.	Biaya pelayanan administrasi yang pasti

Sumber: Kotler (2012) untuk indikator kepuasan mahasiswa, di olah untuk penelitian

Teknik analisa data bertujuan untuk menyederhanakan data sehingga lebih dimengerti. Langkah awal yang dilakukan penulis adalah mendapatkan data lalu mengorganisasikan data dan menghitung dengan alat ukur yang relevan secara kuantitatif (matematis), dan kemudian hasilnya diinterpretasikan sehingga data menjadi lebih mudah dan berarti.

Setelah data-data dikumpulkan maka selanjutnya data tersebut akan dianalisis dan diolah dengan formula Regresi Linier Berganda serta dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 21.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan data daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan sekaligus membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak dalam penelitian ini, maka digunakan alat analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

1) Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2010:105), setelah data-data dikumpulkan maka selanjutnya data tersebut akan dianalisa dan diolah dengan formula Regresi Linier Berganda serta dengan menggunakan bantuan program (SPSS) sebagai berikut.

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

dimana:

- Y = Kepuasan mahasiswa
- X_1 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- X_2 = Jaminan (*Assurance*)
- X_3 = Wujud fisik (*Tangible*)
- X_4 = Empati (*Emphaty*)
- X_5 = Kehandalan (*Reliability*)
- a = Tetap (*Konstanta*)
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Arah Regresi (*Koefisien regresi*)
- e = Tingkat kesalahan *Error Term*

2) Uji Koefisien Determinasi dengan *adjusted R²*

Untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji koefisien determinasi (R^2). Karena variabel bebas lebih dari satu maka digunakan *adjusted R²* (*Adjusted R Square*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2012:103).

3) Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk menguji keberartian dari koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang mendapat pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih digunakan uji-t, dengan formulasi:

$$t_{bi} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Sugiyono (2010:66)}$$

dimana:

- t = diperoleh dari daftar tabel t
- b = parameter estimasi
- S_b = Standar error

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut.

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan secara parsial nyata (signifikan) mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan secara parsial nyata (signifikan) tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

b. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Kemudian untuk menguji keberartian dari koefisien regresi secara simultan,

digunakan pengujian statistik uji F dengan formulasi:

$$UjiF = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad \text{Sugiyono 2010:59}$$

dimana:

- F = Diperoleh dari tabel distribusi F
- R^2 = koefisien determinasi ganda
- k = jumlah variabel bebas
- n = jumlah sampel

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis mula-mula (H_0) ditolak.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan secara simultan tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih, hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis awal (H_0) diterima.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang mendapat pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. Karakteristik responden diperoleh berdasarkan data isian kuesioner yang dibagikan kepada 90 responden yang telah ditentukan sebagai berikut.

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	70	77,8
2	Perempuan	20	22,2
Total		90	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari Tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa kebanyakan reponden berjenis kelamin laki-laki

- 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 30	80	88,9
2	30 s/d 40	10	11,1
Total		90	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari Tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa kebanyakan reponden berumur di bawah 30 tahun sebanyak 80 orang.

4.2. Deskripsi responden terhadap pernyataan Dimensi Kualitas Pelayanan (X)

- 1) Deskripsi Responden terhadap pernyataan dimensi Daya Tanggap (X_1)

Tabel 4.3
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Daya Tanggap (X_1)

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Kecepatan pegawai membenarkan pelayanan	21	56	13	0	0	90	4,1
		(105)	(224)	(39)	(0)	(0)	(368)	
2	Kemampuan pegawai membenarkan pelayanan	20	56	14	0	0	90	4,1
		(100)	(224)	(42)	(0)	(0)	(366)	
Total Skor							734	8,2
Rata-rata								4,1

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel X_1 Daya Tanggap ini adalah sebesar 4,1 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

- 2) Deskripsi Responden terhadap pernyataan dimensi Jaminan (X_2)

Tabel 4.4
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Jaminan (X_2)

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Petugas pelayanan memiliki tanggung jawab	26	52	12	0	0	90	4,2
		(130)	(208)	(36)	(0)	(0)	(374)	
2	Kedisiplinan pegawai pelayanan	25	55	10	0	0	90	4,2
		(125)	(220)	(30)	(0)	(0)	(375)	
3	Keamanan pelayanan	29	45	16	0	0	90	4,1
		(145)	(180)	(48)	(0)	(0)	(373)	
Total Skor							1122	12,5
Rata-rata								4,2

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel X₂ Jaminan ini adalah sebesar 4,2 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas sehingga sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

3) Deskripsi Responden terhadap pernyataan Dimensi Wujud Langsung (X₃)

Tabel 4.5
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Wujud Langsung (X₃)

No.	Indikator	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1	Fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan mahasiswa	22 (110)	26 (104)	36 (108)	6 (12)	0 (0)	90 (334)	3,7
2	Kenyamanan lingkungan	24 (120)	52 (208)	14 (42)	0 (0)	0 (0)	90 (370)	4,1
3	Kesopanan pegawai pelayanan	64 (320)	26 (104)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	90 (424)	4,7
Total Skor							1128	12,5
Rata-rata								4,2

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel X₃ Wujud Langsung ini adalah sebesar 4,2 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas sehingga sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

4) Deskripsi Responden terhadap pernyataan Dimensi Empati (X₄)

Tabel 4.6
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Empati (X₄)

No.	Indikator	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan yang mudah dipahami	32 (160)	25 (100)	30 (90)	3 (6)	0 (0)	90 (356)	3,9
2	Kejelasan pegawai memberi pelayanan	31 (155)	48 (192)	11 (33)	0 (0)	0 (0)	90 (380)	4,2
3	Keadilan pegawai memberi pelayanan	32 (160)	48 (192)	10 (30)	0 (0)	0 (0)	90 (382)	4,2
Total Skor							1118	12,4
Rata-rata								4,1

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel X₄ Empati ini adalah sebesar 4,1 sehingga bila mengacu

pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas sehingga sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

5) Deskripsi Responden terhadap pernyataan dimensi Kehandalan (X₅)

Tabel 4.7
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kehandalan (X₅)

No.	Indikator	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1	Kemampuan dalam menepati janji	32 (160)	46 (184)	12 (36)	0 (0)	0 (0)	90 (380)	4,2
2	Kemampuan memecahkan masalah	20 (100)	58 (234)	12 (36)	0 (0)	0 (0)	90 (368)	4,1
Total Skor							748	8,3
Rata-rata								4,2

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel X₅ Kehandalan ini adalah sebesar 4,2 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

4.3. Deskripsi Responden terhadap pernyataan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

1) Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8
Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kepuasan Mahasiswa (Y) Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1	Kualitas Pelayanan	32 (160)	24 (96)	28 (84)	6 (12)	0 (0)	90 (352)	3,9
Total Skor							352	3,9
Rata-rata								3,9

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari rata-rata nilai pada Variabel Y Kepuasan Mahasiswa dimensi Kualitas Pelayanan ini adalah sebesar 3,9 mendekati angka 4 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga kualitas pelayanan administrasi sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

2) Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.9

Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Kualitas Pelayanan	30 (150)	31 (124)	25 (75)	4 (8)	0 (0)	90 (357)	3,9
Total Skor							357	3,9
Rata-rata								3,9

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel Y Kepuasan Mahasiswa dimensi Kualitas Pelayanan ini adalah sebesar 3,9 mendekati angka 4 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga kualitas pelayanan administrasi sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

3) Kepuasan Mahasiswa Dimensi Keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan

Tabel 4.10

Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kepuasan Mahasiswa (Y)

Keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan	20 (100)	58 (232)	12 (36)	0 (0)	0 (0)	90 (368)	4,1
Total Skor							368	4,1
Rata-rata								4,1

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel Y Kepuasan Mahasiswa dimensi Keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan ini adalah sebesar 4,1 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga kualitas pelayanan administrasi sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

4) Kepuasan Mahasiswa Dimensi Biaya Pelayanan yang pasti

Tabel 4.11

Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kepuasan Mahasiswa (Y)

Biaya Pelayanan yang pasti

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Biaya Peayanan yang pasti	32 (160)	56 (224)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	90 (390)	4,3
Total Skor							390	4,3
Rata-rata								4,3

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel Y Kepuasan Mahasiswa dimensi Biaya Pelayanan yang pasti ini adalah sebesar 4,3 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga kualitas pelayanan administrasi sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

5) Kepuasan Mahasiswa Dimensi Harga pelayanan yang Pasti

Tabel 4.12

Deskripsi Responden pada pernyataan Dimensi Kepuasan Mahasiswa (Y)

Harga pelayanan yang Pasti

No.	Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Harga pelayanan yang Pasti	26 (130)	56 (224)	8 (24)	0 (0)	0 (0)	90 (378)	4,2
Total Skor							378	4,2
Rata-rata								4,2

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai pada Variabel Y Kepuasan Mahasiswa dimensi Harga pelayanan yang Pasti ini adalah sebesar 4,2 sehingga bila mengacu pada skala *likert* maka nilai ini berada pada kategori Puas, sehingga kualitas pelayanan administrasi sudah mampu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

4.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menganalisa apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih,

dan pengaruh yang lebih dominan dari kualitas layanan tersebut. Berdasarkan dari analisis regresi antara variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dengan variabel independen kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) dengan program SPSS versi 21 yang telah dilakukan terlihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 4.13
Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.024	.156		4.292	.000
	daya tanggap,	.096	.031	.089	2.342	.002
	jaminan,	.115	.024	.107	2.659	.000
	wujud langsung,	.221	.050	.197	3.237	.000
	empati,	.118	.022	.106	3.776	.000
	kehandalan	.057	.028	.044	2.127	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data primer olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y = 1,024 + 0,096X_1 + 0,115X_2 + 0,221X_3 + 0,118X_4 + 0,057X_5$$

dimana:

$b_0 = 1,024$ artinya jika daya tanggap (X_1), jaminan (X_2), wujud langsung (X_3), empati (X_4) dan kehandalan (X_5) sama dengan nol, maka nilai kepuasan mahasiswa sebesar 1,024.

$b_1 = 0,096$ artinya koefisien regresi daya tanggap sebesar 0,096, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai daya tanggap (X_1), maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,096. Dengan asumsi jaminan (X_2), wujud langsung (X_3), empati (X_4), dan kehandalan (X_5) konstan.

$b_2 = 0,115$ artinya koefisien regresi jaminan sebesar 0,115, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai jaminan (X_2), maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,115. Dengan asumsi daya tanggap (X_1), wujud langsung (X_3), empati (X_4), dan kehandalan (X_5) konstan.

$b_3 = 0,221$ artinya koefisien regresi wujud langsung sebesar 0,221, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai wujud langsung (X_3), maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,221. Dengan asumsi daya tanggap (X_1), reliability (X_2), empati (X_4), dan kehandalan (X_5) konstan.

$b_4 = 0,118$ artinya koefisien regresi empati sebesar 0,118, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai empati (X_4), maka akan

menaikkan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,118. Dengan asumsi daya tanggap (X_1), reliability (X_2), wujud langsung (X_3), dan kehandalan (X_5) konstan.

$b_5 = 0,057$ artinya koefisien regresi kehandalan sebesar = 0,057, menyatakan setiap terjadi kenaikan 1 nilai kehandalan (X_5), maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar = 0,057. Dengan asumsi daya tanggap (X_1), reliability (X_2), wujud langsung (X_3), dan empati (X_4) konstan.

2) Pengujian Koefisien Regresi dengan R^2

Tabel 4.14
Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	df1	df2
1	.968 ^a	.937	.935	.1378	.937	5	84

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Sumber : data primer olahan SPSS

Besarnya persentase semua variabel independen dapat menjelaskan terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2). Pada hasil perhitungan dengan program SPSS versi 22 terlihat pada Tabel 4.14 diperoleh besarnya koefisien determinasi (*adjusted R square*) adalah 0,935. Hal ini menyatakan 93,5% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan. Sisanya 6,5% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam kajian.

3) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji t

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji t (parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.024	.156		4.292	.000
	daya tanggap,	.096	.031	.089	2.342	.002
	jaminan,	.115	.024	.107	2.659	.000
	wujud langsung,	.221	.050	.197	3.237	.000
	empati,	.118	.022	.106	3.776	.000
	kehandalan	.057	.028	.044	2.127	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Sumber : data primer olahan SPSS

a. Uji koefisien regresi untuk b_1 (*daya tanggap*)

Pengujian terhadap nilai b_1 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *daya tanggap* terhadap kepuasan mahasiswa. Rumusan hipotesis $H_0: b_1 = 0$, $H_a: b_1 \neq 0$, dengan kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima. Dari hasil analisis didapat nilai t_{hitung} sebesar 2,342. sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n-k-1) = df (90-5-1) = df (84)$ sebesar 1,663. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,342 $>$ t_{tabel} 1,663. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas pelayanan *daya tanggap* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang artinya jika kualitas pelayanan *daya tanggap* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih naik maka akan di ikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa

b. Uji koefisien regresi untuk b_2 (*jaminan*)

Pengujian terhadap nilai b_2 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *jaminan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih terhadap kepuasan mahasiswa. Rumusan hipotesis $H_0: b_2 = 0$, $H_a: b_2 \neq 0$, dengan kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,659, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n-k) = df (90-5-1) = df (84)$ sebesar 1,663.

Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,659 $>$ t_{tabel} 1,663. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas layanan *jaminan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang artinya jika kualitas pelayanan *jaminan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih naik maka akan di ikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa.

c. Uji koefisien regresi untuk b_3 (*wujud langsung*)

Pengujian terhadap nilai b_3 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *wujud langsung* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih terhadap kepuasan mahasiswa. Rumusan hipotesis $H_0: b_3 = 0$, $H_a: b_3 \neq 0$, dengan kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 3,237,

sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n-k) = df (90-5-1) = df (84)$ sebesar 1,663. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 3,237 $>$ t_{tabel} 1,663. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas pelayanan *wujud langsung* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang artinya jika kualitas pelayanan *wujud langsung* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih naik maka akan di ikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa.

d. Uji koefisien regresi untuk b_4 (*empati*)

Pengujian terhadap nilai b_4 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *empati* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih terhadap kepuasan mahasiswa. Rumusan hipotesis $H_0: b_4 = 0$, $H_a: b_4 \neq 0$, dengan kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 3,776, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n-k) = df (90-5-1) = df (84)$ sebesar 1,663. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 3,776 $>$ t_{tabel} 1,663. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas pelayanan *empati* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang artinya jika kualitas pelayanan *empati* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih naik maka akan di ikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa.

e. Uji koefisien regresi untuk b_5 (*kehandalan*)

Pengujian terhadap nilai b_5 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *kehandalan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih terhadap kepuasan mahasiswa. Rumusan hipotesis $H_0: b_5 = 0$, $H_a: b_5 \neq 0$, dengan kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima. Nilai t_{hitung} sebesar 2,127, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n-k) = df (130-5-1) = df (124)$ sebesar 1,663. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,127 $>$ t_{tabel} 1,663. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas pelayanan *kehandalan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang artinya jika kualitas

pelayanan *kehandalan* di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih naik maka akan diikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa.

4) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F (simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.578	5	1.581	6.427	.000 ^a
	Residual	1.702	84	.046		
	Total	6.280	89			

a. Predictors: (Constant), *daya tanggap*, *jaminan*, *wujud langsung*, *empati*, *kehandalan*

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data primer olahan SPSS

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada Tabel 4.16 diperoleh besarnya F_{hitung} adalah 6,427 sedangkan nilai F_{tabel} digunakan taraf signifikan 5% dengan df: $(n - k) = df (90-5) = df (85)$, sehingga diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 2,320. Dengan demikian F_{hitung} sebesar 6,427 > F_{tabel} sebesar 2,320. Sehingga dapat ditarik kesimpulan variabel *daya tanggap*, *jaminan*, *wujud langsung*, *empati*, dan *kehandalan* secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa.

Dari semua pengujian koefisien regresi tersebut di peroleh suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih . Dari lima variabel kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih tersebut yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih adalah *empati* sebesar 3,776 dibandingkan dengan kualitas pelayanan lainnya yaitu *daya tanggap* 2,342; *jaminan* 2,659; *wujud langsung* 3,237, dan *kehandalan* 2,127.

Sehingga dapat diartikan bahwa dalam memilih kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih, mahasiswa lebih menilai bahwa kualitas pelayanan *empati* yang diberikan dapat dirasakan betul.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan mempengaruhi secara signifikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. Kesimpulan ini berdasarkan:

1. Analisis penelitian persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan $Y = 1,024 + 0,096X_1 + 0,115X_2 + 0,221X_3 + 0,118X_4 + 0,057X_5$. Jika variabel daya tanggap (X_1), jaminan (X_2), wujud langsung (X_3), empati (X_4) dan kehandalan (X_5) sama dengan nol, maka nilai kepuasan mahasiswa sebesar 1,024. Bila kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih berubah dengan 1 poin maka variabel *daya tanggap* akan bertambah sebesar 0,096%. Begitu juga untuk variabel *jaminan* yaitu sebesar 0,115%. Sebaliknya variabel *wujud langsung*, *empati*, dan *kehandalan* menunjukkan parameter yang positif yaitu berturut-turut sebesar 0,221%, 0,118%, dan 0,1057%. Artinya setiap penambahan 1 poin variabel kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih tersebut akan diikuti dengan naiknya kepuasan mahasiswa.
2. Kemudian berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), nilai *adjusted R square* adalah 0,935, hal ini menunjukkan bahwa 93,5% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. Sisanya 6,5% disebabkan oleh pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam kajian.
3. Secara parsial menggunakan uji t, dari hasil pengujian terhadap koefisien regresi dengan t_{hitung} didapat nilai t_{hitung} *daya tanggap* sebesar 3,237 (X_1) > 1,663, *jaminan* (X_2) 2,127 > 1,663, *wujud langsung* (X_3) 2,342 > 1,663, *empati* (X_4) 2,659 > 1,663, dan kehandalan (X_5) 3,776 > 1,663. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) mempengaruhi signifikan

secara parsial kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

4. Secara simultan dengan menggunakan uji F, dari uji Anova dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar $6,427 > F_{tabel}$ sebesar 2,320, terletak di daerah penolakan sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal itu berarti variabel kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan) mempengaruhi signifikan secara simultan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, maka peneliti memberikan saran :

1. Karena terbukti bahwa variabel empati lebih berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka disarankan agar Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih dapat mempertahankannya atau bahkan meningkatkan variabel tersebut dalam pelayanan kepada mahasiswa. Disini penulis menyarankan Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih jangan mengabaikan kualitas pelayanan lainnya seperti variabel daya tanggap, jaminan, wujud langsung, dan kehandalan, akan tetapi Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih berusaha untuk lebih meningkatkan keempat variabel kualitas layanan tersebut.
2. Bagi penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan atau menambah variabel lain selain daya tanggap, jaminan, wujud langsung, empati, dan kehandalan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti efektifitas sosialisasi. Jika perlu penelitian yang selanjutnya menambah jumlah kuesioner yang disebar atau data yang didapat lebih banyak untuk diteliti. Sehingga dimungkinkan memberikan kesimpulan hasil yang lebih komprehensif.

6. Daftar Pustaka

Arisutha, Damartaji, 2015, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Gramedia Pustaka, Jakarta
Buchari Alma, 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembilan Alfabeth, Bandung
Dorothea, Wahyu, Ariani, 2012, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam*

Manajemen Kualitas). Andi Offset, Yogyakarta
Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
Kadir. Abdul 2013. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi, Yogyakarta
Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Prenhalindo, Jakarta
Lupiyoadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
Mathis, Robert, dan Jackson, John, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta
Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
Peter, J. Paul, dan Jerry C. Olson. 2015. *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran edisi 4 Jilid 2*, Erlangga, Jakarta
Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Jakarta
Ratminto dan Atik, 2015, *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Alfabeta, Bandung
Sunnyoto, Danang, 2012, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS , Yogyakarta
Supranto, J, 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
Swastha, Basu Irawan, 2016, *Manajemen Pemasaran* Salemba Empat, Jakarta
Tjiptono, Fandy, 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta
Umar, Husein, 2010, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka, Jakarta