



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS
USHULUDDIN DAN HUMANIORA UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Rabi'atul Adawiyah
UIN Antasari Banjarmasin
rabiatul116adawiyah@gmail.com

Gerilyansyah Basrindu
STIA Bina Banua Banjarmasin
gerilyansyah.basrindu@stiabinaanuabjm.ac.id

Singgih Priono
STIA Bina Banua Banjarmasin
singgih.priono@stiabinaanuabjm.ac.id

Abstract : *This study aims to analyze the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on student satisfaction of the Faculty of Ushuluddin and Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. The research uses a quantitative approach, with a sample of students in semester 7/class of 2016 who are known to frequently use the services of education personnel. Data collection techniques by observation, questionnaires, interviews and documentation. The data analysis technique used SPSS with descriptive statistics and inferential statistics, namely validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination. conclusions using the inductive method, namely drawing conclusions deductively leading to the specific, namely by determining variables (concepts), collecting data and concluding.*

The results showed that the partial positive and greater than ttable (2,000) service had an effect on satisfaction on the reliability variable 2,086, assurance 3,107, and empathy 2,278, while the negative value and less than ttable (2,000) service had an effect on satisfaction on the tangible variable 1,061 and responsiveness -0.031; with the condition that the significance value is $0.29 >$ the probability value is 0.050. Simultaneously shows = 26,257 with a significance of $0.000 < 0.05$, that together tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on student satisfaction and have a positive effect on customer service. Adjusted R Square obtained is 0.660, meaning that 66% of student satisfaction is influenced by the quality of education staff services in the form of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the remaining 34% service satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Influence, Service Quality, Student Satisfaction, Education Personnel*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel mahasiswa semester 7/angkatan 2016 yang diketahui seringnya menggunakan layanan tenaga kependidikan. Teknik pengumpulan data dengan observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan SPSS dengan statistik deskriptif dan statistik inferensial yakni validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. simpulan dengan menggunakan metode induktif, yaitu menarik simpulan secara deduktif mengarah ke khusus, yakni dengan penetapan variabel (konsep), pengumpulan data dan menyimpulkan.

Hasil penelitian bahwa parsial menunjukkan positif dan lebih besar dari ttabel (2,000) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada variabel reliability 2,086, assurance 3,107, dan empathy 2,278, sedangkan nilai negatif dan kurang dari ttabel (2,000) elayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada variabel tangible 1,061 dan responsiveness -0,031; dengan syarat nilai signifikansi 0,29>nilai probabilitas 0,050. Simultan menunjukkan = 26,257 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, bahwa secara bersama-sama variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh positif terhadap layanan pelanggan. Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,660, berarti 66% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tenaga kependidikan berupa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan sisanya yaitu 34% kepuasana layanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Tenaga Kependidikan

PENDAHULUAN

Dewasa ini masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dan fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Lembaga pendidikan tinggi dengan elemen pentingnya mahasiswa sebagai perlu evaluasi terhadap pelayanan publik yang selama ini diberikan berkesesuaian dengan harapan. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan dan persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan terutama pada pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pengembangan institusi ke depan (Hasibuan, Malayu. 2001).

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur- unsur yang terkait didalamnya. Mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar (Tri Yulistyawati Evelina, Rena Feri Wijayanti, Ahmad Fauzi; 2018, 112).

Meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat

kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi dari konstantasi sebelumnya dapat mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan (Priyono dan Marnis Manajemen; 2008,19). Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (service quality) pun banyak dihasilkan.

Selama ini pelayanan di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora melalui sistem online yaitu berupa surat menyurat, yang berhubungan dengan akademik yang menyangkut keperluan mahasiswa, observasi di Fakultas ada mahasiswa yang memohon untuk dibuatkan surat berupa keterangan aktif kuliah untuk keperluan daftar gaji orang tua, mendapatkan beasiswa, rekomendasi, sebelumnya mereka mengisi data di web situs Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, setelah selesai mengisi data mereka melapor ke pegawai mikwa yang menangani bagian surat menyurat, lalu pegawai Mikwa minta di tunggu sore atau besok untuk diproseskan dan pegawai mikwa melayani dengan muka suram dan kurang ramah dengan memberi jawaban kata-kata tinggi. Seharusnya dengan layanan online bisa selasei dalam hitungan jam (kurang dari satu jam). Mahasiswa membuat surat rekomendasi Praktik Kerja Lapangan sikap tenaga kependidikan memperlambat proses pembuatannya karena harus menghitung satuan kredit semester yang telah

diperoleh selama lebih dari satu hari bahkan tiga hari, padahal sudah ada bukti lewat buku panduan sistem kredit semester bahwa sksnya sudah memenuhi syarat untuk memperoleh rekomendasi PPL tersebut. Fenomena tersebut menurut Parasuraman dalam memberi kepuasan layanan misalnya kehandalan harus melayani dengan segera, bukti langsung, daya tanggap, kemudahan dalam berkomunikasi dan kepuasan layanan jaminan bahwa pegawai mikwa harus bersikap sopan dan ramah dalam pelayanan.

Memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan, terutama dalam memberikan kepuasan layanan kepada mahasiswa dengan beberapa dimensi yang ada, perlu adanya pengkajian tentang Pengaruh Dimensi Kalitas Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin.

KAJIAN TEORI

Definis Kepuasan

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kother dan Kevin Lane Keller (2018: 138-139) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Park (dalam Hasan, 2009: 57) kepuasan

pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Zeithaml dalam bukunya Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari persepsi anggapan nilai penawaran dan harapan, pelanggan yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap mereknya (2009 : 28-29). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan, serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Fandy Tjiptono (2009:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa

kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Parasuraman menulis dalam *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*, di mana apabila pelayanan yang diterima, dirasakan, (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Bahrul Kirom (2010) menggunakan enam indikator dalam mengukur kepuasan konsumen antara lain : a. Kualitas dan kesediaan jasa merupakan mutu

pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi konsumen. b. Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan meliputi kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, kemudahan dalam mendaftar, adanya pelayanan yang baik ketika konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, kenyamanan loket atau tempat pembayaran. c. Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketepatan penjelasan dari karyawan. d. Keterbukaan informasi mencakup kemudahan memperoleh informasi yang transparan menyangkut kebutuhan pelayanan kepada konsumen e. Penilaian konsumen merupakan penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi. f. Kemampuan berkomunikasi merupakan cermin kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen lewat komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen serta melakukan umpan balik apakah yang dijelaskan sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

Pengertian Layanan

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan

organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono (2009) menerangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan adalah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menyeimbangkan kesesuaian antara harapan dengan keinginan dengan yang diperoleh atas hasil pelayan yang diberikan. Danang Sunyoto (2012) menyebutkan pelayanan pada intinya sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, adanya kesesuaian antara persepsi atas ekspektasi/harapan pelanggan dengan standar kerja pegawai. Lima prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai yaitu:

1. *Tangible* (terjemahan), yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

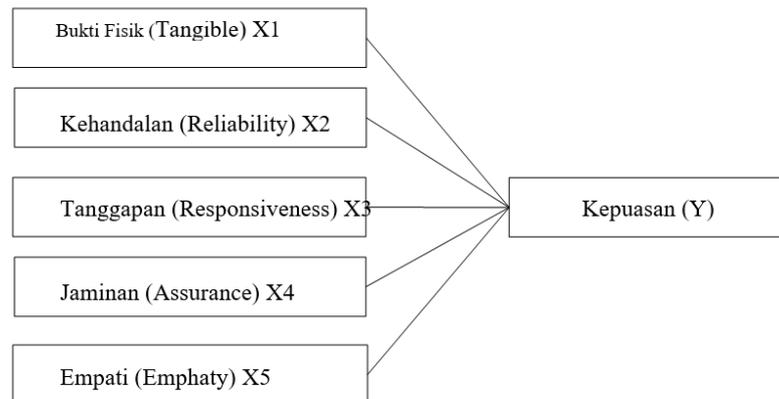
4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kerangka Berpikir

Memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yang ada pada Fakultas Ushuluddin dan Humanira UIN Antasari Banjarmasin berdasarkan teori yang diadopsi dari Parasuraman yaitu yang terdiri dari unsur : 1. *Tangible*, atau bukti fisik, 2. *Reliability*, atau kehandalan, 3. *Responsiveness*, atau tanggapan, 4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, dan 5. *Empathy* atau memberikan perhatian.

Dengan demikian, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Cresweel (2010,24) menyatakan pendekatan kuantitatif merupakan pengukuran/perhitungan data angka-angka kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang yang dalam perguruan tinggi disebut mahasiswa yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang angket yang telah dibuat melalui metode validitas dan realibilitas untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka.

Populasi penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Tahun Akademik 2018/2019 sebesar 939 tersebar dari Tahun 2015 sampai dengan 2018 dengan rincian angkatan, dan sampel ditarik secara random dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 66 orang mahasiswa dengan Margin Error = 0,1. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik ; Observasi, Kuesioner/angket, dan Wawancara, serta Dokumentasi dan analisa data dilakukan dengan Teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial.

PEMBAHASAN

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows, didapatkan hasil sebagai berikut :

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		β	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.962	2.517		-.780	.439
	TX1	.124	.117	.116	1.061	.293
	TX2	.316	.151	.247	2.086	.041
	TX3	-.004	.134	-.003	-.031	.976
	TX4	.418	.134	.372	3.107	.003
	TX5	.298	.131	.245	2.278	.026

a. Dependent Variable: TY

Sumber : Data primer diolah 2019

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil *unstandardized coefficients* tersebut, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = (-1,962) + 0,1241 + 0,3162 - 0,004X3 + 0,418X4 + 0,298X5 + e$$

Konstanta ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat (Beta) sebesar -1,962.

a. Bukti Fisik (*Tangible*) (X1) terhadap Beta (Y)

Nilai koefisien bukti fisik (*tangible*) untuk variabel X1 sebesar 0,124 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan layanan.

b. Keandalan (*Reliability*) (X2) terhadap beta (Y)

Nilai koefisien keandalan (*reliability*) untuk variabel X2 sebesar 0,316 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan layanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) terhadap beta (Y)

Nilai koefisien daya tanggap (*responsiveness*) variabel X3 sebesar 0,004 dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kepuasan layanan.

d. Jaminan (*Assurance*) (X4) terhadap beta (Y)

Nilai koefisien jaminan (*assurance*) untuk variabel X4 sebesar 0,418 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan layanan.

e. Empati (*Empaty*) (X5) terhadap beta (Y)

Nilai koefisien empati (*empaty*) untuk variabel X5 sebesar 0,298 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa empati (*empaty*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan layanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan

Mengacu pada hasil analisis yang telah diperoleh melalui penelitian bahwa kualitas pelayanan perlu melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik secara administrasi akademik maupun informasi administrasi. Hal ini disebabkan pihak manajemen merupakan pihak yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang dapat diberikan suatu perguruan tinggi. Dalam

teori manajemen, arah atau tujuan dan kegiatan organisasi, menggerakkan pegawai, fasilitas atau semua unsur yang ada di dalam kegiatan manajemen tersebut dengan tujuan akhir untuk tujuan organisasi yang telah ditetapkan, termasuk fokus utama yaitu memperhatikan kualitas yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen dalam memberikan kepuasan pelayanan administrasi akademik Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. Perhitungan yang salah satu dapat memberikan nilai pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin.

Nilai koefisien bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) apabila bertanda positif menunjukkan searah dan negatif menunjukkan berlawanan arah. Apabila setiap bertanda positif akan menaikkan satu satuan persen (1%) atau setiap bertanda negatif akan menurunkan satu satuan persen (1%), maka variabel Beta/ β (Y) akan naik/turun sebesar koefisien dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin, berdasarkan *Unstandardized Coefficients*, maka (a) Konstanta a = -1,962, artinya apabila variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). sama dengan nol atau

tidak berubah, maka nilai Y atau kepuasan konsumen sebesar -1,962, (b) Jaminan (*Assurance*) sebesar 0,418 bernilai positif akan menaikkan setiap satu satuan dengan konstanta regresi tetap, (c) Keandalan (*Reliability*) sebesar 0,316 bernilai positif akan menaikkan setiap satu satuan dengan konstanta regresi tetap, (d) Empati (*Empaty*) 0.298 bernilai positif akan menaikkan setiap satu satuan dengan konstanta regresi tetap, (e) Bukti Fisik (*Tangible*) 0,124 bernilai positif akan menaikkan setiap satu satuan dengan konstanta regresi tetap, (f) Daya Tanggap (*Responsiveness*) - 0.004 bernilai negatif akan menurunkan setiap satu satuan dengan konstanta regresi tetap.

Nilai signifikansi koefisien terhadap beta dengan model persamaan regresi *unstandardized coefficients* bernilai konstantanya sebesar 1,962 dengan menunjukkan nilai negatif, maka konstanta 1,962, dinyatakan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa turun jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa tidak meningkatkan jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangible*).

Variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0,418 dinyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkat jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkatkan jaminan

(*assurance*) yang ditunjukkan dengan peningkatan (a) pegawai memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan, (b) fakultas memberikan jaminan layanan online, (c) pegawai memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan, (d) pegawai selalu bersikap ramah dan sabar, (e) pegawai bertanggungjawab terhadap layanan berulang, (f) menjamin dengan kemampuan memenuhi keperluan layanan, dan (g) tepatan waktu buka, istirahat dan tutup layanan.

Variabel keandalan (*reliability*) sebesar 0,316 dinyatakan berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkat jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkatkan keandalan (*reliability*) yang ditunjukkan dengan peningkatan (a) pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, (b) pegawai menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan, (c) pegawai menyelesaikan keluhan Anda dengan baik, (d) prosedur pelayanan Fakultas disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti, (e) Pegawai melayani dengan adil tanpa pilih kasih, dan (f) prosedur layanan mudah dimengerti dan dilaksanakan.

Variabel empati (*empaty*) sebesar 0,298 dinyatakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkat jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkatkan empati (*empaty*) yang ditunjukkan dengan peningkatan

(a) pegawai memahami kebutuhan dan harapan, (b) pegawai mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, (c) pegawai memberikan perhatian individual khusus, (d) pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan, (e) pegawai berkomunikasi dengan bahasa mudah dimengerti dan jelas, dan (f) pegawai memberikan layanan online dengan akurat dan tepat waktu.

Variabel bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,124 dinyatakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berarti bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkat jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa meningkatkan bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan dengan peningkatan pegawai berpenampilan bersih dan rapi, pegawai berseragam senada (sama), pegawai berbicara ramah dan sopan, penampilan pegawai menarik/*fashionable*, pegawai selalu ada di tempat, pegawai berpenampilan tenang, nyaman, dan menyejukkan, dan pegawai percaya diri melayani.

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,004 dinyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berarti bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa turun jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa tidak meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) yang ditunjukkan dengan peningkatan (a) pegawai cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, (b) pegawai selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi, (c) pegawai melayani dengan cepat dan tepat, (d) pegawai

memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, (e) pegawai menguasai informasi tentang layanan mahasiswa, dan (f) pegawai tanggap menanyakan keperluan kunjungan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa Pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Jaminan (bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*), dapat disimpulkan bahwa dimensi Bukti fisik (*tangible*) dan Daya tanggap (*responsiveness*), ternyata tidak berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*) memberikan pengaruh yang signifikan. Mengacu pada kesimpulan yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dapat dikemukakan, sebagai berikut :1) SDM dalam hal ini pegawai memperhatikan pegawai berbicara ramah dan sopan dan pegawai selalu ada di tempat walau sudah diberi pengawarah oleh Kepala Bagian, dan 2) Melakukan iIdentifikasi kebutuhan secara lebih mendalam perlu dilakukan agar terjadi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu stake holder dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program peningkatan kualitas mutu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alves, Helena & Mário Raposo, 2007, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosuder Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata, .2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Athiyaman, Adee, 997. Linking student satisfaction and service quality perceptions:the case of university education. *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7.
- Bashori, Tadris, Volume. 12, Nomor 2, Desember 2017, 2-3
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, 1997, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya, Apollo.
- Doni Marlius, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie “Kbp”, *Jurnal Iptek Terapan Research of Applied Science and Education*, V12.i2 (116-128) Kopertis Wilayah X 116 ISSN : 1979-9292 E-ISSN : 2460-561.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elliot, K.; M.Healy, 2001, Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention, (*Journal of Marketing for Higher Education*, 2001), Vol. 10, No. 4.
- Evans, Ian G., 1995, *Marketingfor School*, New York, Cassel.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta : Med Press.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hill, F.M. 1995, *Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer (Quality Assurance in Education, 1995*.
- Imam Safi'i, Sutriyono, Fourry Handoko, Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol. 1 No. 2, Agustus 2015 Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
- Inu Kencana Syafiiie dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kamaruddin Tone, 2017, *Kinerja Dosen PTAI Kopertais Wilayah VIII*, Makassar, Pusaka Almaida.
- Kirom, Bahrul, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Ed, 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Cistopher. 1992; *Managing Service : Marketing, Operation and Human Resource*. New Jersey : Prentice-Hall International, inc.
- Moenir, A.S.. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, *Penelitian*, Bali, 2017.
- Parasuraman, 1991, Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Priyono dan Marnis, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo, Zifatama Publisher.

Purnama, N. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta, Ekonisia, 2006.

Purnomo, Didit, Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Internet (Studi WarnetGoogle net di Solo), 2007