

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra

Erni Junaida

Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

e-mail: ernijunaida@unsam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis yang dilakukan melalui uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil uji t, variabel kehandalan (*realibility*), aspek fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji F, kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Kata Kunci: *Kehandalan, Daya Tanggap, Aspek Fisik, Jaminan, Empati*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu aspek yang memiliki peranan sangat penting. Pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan juga menjadi ujung tombak dalam menciptakan negara yang maju dan mempunyai daya saing yang tinggi. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi, suatu negara dapat menciptakan kemandirian dengan tidak memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap negara lain karena telah mampu mengelola sendiri sumber daya alam yang tersedia dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu, setiap negara diseluruh dunia bersaing dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di negaranya masing-masing.

Indonesia adalah suatu negara yang mengupayakan agar pendidikan dapat berkembang dan memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan peringkat pendidikan dunia atau *World Education Ranking* yang diterbitkan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD), pendidikan Indonesia menempati urutan ke 57 di dunia. Kemajuan pendidikan di Indonesia juga diikuti oleh banyaknya sarana pendidikan tingkat perguruan tinggi yang tersebar diseluruh provinsi di indonesia mencapai angka 4.504 perguruan tinggi yang telah terdaftar pada Kementerian Ristek Teknologi dan Perguruan Tinggi.

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggannya, dimana dalam hal ini yaitu mahasiswa. Hal ini diperlukan

agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lainnya yang semakin menjamur dimana-mana. Bahkan, sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi diantara perguruan tinggi, melainkan persaingan juga terjadi diantara fakultas-fakultas yang ada didalam lingkup perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa dapat merasa puas. dengan memberikan kepuasan kepada mahasiswa, maka dapat menambah kepercayaan, tidak berpindah ke perguruan tinggi lain, bahkan mengajak orang lain untuk masuk ke tempat perguruan tinggi studinya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan seseorang.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu program studi yang ada di Universitas Samudra. Dalam meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswa, Fakultas Ekonomi berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Salah satu pihak yang berperan untuk melayani kebutuhan mahasiswa dalam menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra adalah tenaga kependidikan (Tendik). Tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra adalah pihak-pihak yang berperan penting terhadap kelancaran syarat-syarat administrasi selama mahasiswa menjalani perkuliahan, mulai dari urusan KRS, KHS, Transkip, hingga dokumen penting seperti ijazah.

Tenaga kependidikan (Tendik) yang bertugas melayani kebutuhan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswa, hal ini bertujuan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan tanpa menghambat keperluan yang diinginkan mahasiswa. Namun, tidak semua tenaga kependidikan (Tendik) memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga ada beberapa mahasiswa yang merasa tidak puas.

Berdasarkan wawancara awal terhadap 20 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, ditemukan beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan tenaga kependidikan (tendik). Mahasiswa menyatakan tenaga kependidikan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. terutama dalam hal kehandalan dan kecepatan merespon permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, mereka tidak segera melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya selaku petugas yang melayani mahasiswa.

Tenaga kependidikan (tendik) kurang tanggap membantu dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa. tenaga kependidikan (tendik) sering tidak hadir dan tidak berada di tempat saat jam kerja, sering mengobrol dengan rekan kerja saat melayani mahasiswa, sehingga menghambat mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan perkuliahan dan keperluannya. Disisi lain, suasana ruangan kantor yang digunakan untuk melayani mahasiswa terlalu sempit dan terkadang kurang tertata dengan rapi, kebersihan lingkungan juga tidak terjaga dengan baik, sehingga membuat para mahasiswa menjadi

tidak nyaman. Beberapa tenaga kependidikan (tendik) juga kurang ramah dan kurang dapat berkomunikasi dengan baik.

Kemudian, beberapa mahasiswa juga mengatakan bahwa proses pengerjaan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan memerlukan waktu yang sangat lama, bahkan hingga berbulan-bulan. Proses pengerjaan yang dilakukan kurang teliti, sering terjadi kesalahan dalam menginput nama maupun nilai mahasiswa, sehingga membuat mahasiswa harus kembali menunggu hingga selesai. Berkas-berkas mahasiswa terkadang sering hilang dan mahasiswa terpaksa harus mengganti ulang berkasnya. Hal ini membuat mahasiswa tidak memiliki kepercayaan kepada tenaga kependidikan (tendik) untuk menitipkan berkas-berkasnya.

Penyampaian setiap informasi yang didapat oleh mahasiswa juga tidak jelas dan akurat. Sering terjadi kesalahan yang berulang dalam hal menyampaikan informasi, baik persoalan jadwal perkuliahan, jadwal seminar, sidang, yudisium maupun wisuda dan informasi mengenai hal lainnya. Informasi yang disampaikan selalu mendadak, sehingga mahasiswa tidak mempunyai persiapan yang matang. komunikasi yang baik terkadang juga tidak terjalin antara mahasiswa dan tenaga kependidikan (tendik). Ketersediaan tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa yang membutuhkan dan kemauan tenaga kependidikan dalam mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa tidak dirasakan oleh para mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2013), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011) menyatakan bahwa ada lima indikator yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Faktor-Faktor yang Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Siddiqi (2011), faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian, dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.
2. Mengelola harapan pelanggan
Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa
Pengelolaan kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Jasa tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta berwujud yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.
4. Mendidik konsumen mengenai jasa
Pelanggan yang lebih terdidik akan lebih dapat mengambil keputusan secara lebih terdidik.
5. Mengembangkan kualitas budaya
Kualitas budaya merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*
Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.
7. Menindaklanjuti jasa
Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk

mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Kepuasan

Kotler (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan Konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2011), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah suatu respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Swastha dan Irawan (2008), indikator dari kepuasan konsumen adalah:

1. Kepuasan jasa secara menyeluruh, Konsumen akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan dapat berjalan dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.
2. Merekomendasikan kepada orang lain, Konsumen yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabatnya untuk datang ke tempat tersebut.
3. Akan menggunakan jasa kembali, konsumen yang merasa puas akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam menentukan kepuasan konsumen, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2013) antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan 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 sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Hipotesis

Adapun dugaan sementara dalam penelitian ini adalah:

1. Keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
2. Keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- a. Data kualitatif merupakan data yang dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku atau sumber lain (Martono, 2010). Data kualitatif pada penelitian ini berupa gambaran umum Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
- b. Data kuantitatif merupakan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka (Martono, 2010). Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil skor kuesioner dari responden.

2. Sumber Data

- a. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden.
- b. Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2014). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal dan skripsi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra yang berjumlah 1.863 responden. Jumlah populasi ini terlalu besar, oleh karenanya penentuan jumlah

sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan rumus Slovin di atas, untuk populasi sebesar 1.863 dan batas kesalahan yang diinginkan 10% maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{1.863}{1 + 1.863 (0,1^2)}$$

$$n = 94,90 \text{ (dibulatkan menjadi 95)}$$

Dengan demikian, maka jumlah sampel yang diteliti berjumlah 95 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

a. Observasi

Observasi adalah sebuah cara untuk menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencacatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran (Kuncoro, 2009). Observasi dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra untuk mengetahui fenomena yang sedang terjadi.

b. Wawancara

Wawancara personal diartikan sebagai wawancara antar orang, yaitu antara peneliti dengan responden yang diarahkan oleh peneliti untuk tujuan memperoleh informasi yang relevan (Kuncoro, 2009). Wawancara dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi untuk mengetahui pendapat mereka mengenai kualitas pelayanan tenaga kependidikan (Tendik) pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

c. Kuesioner

Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis, kuesioner bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden (Kuncoro, 2009). Kuesioner dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan kepada responden untuk dijawab. Hasil perhitungan skor kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah hasil penulisan pengarang yang di acu dalam badan tulisan yang mencantumkan nama-nama penulis dan tahun penerbitan di dalam kurung berupa buku-buku dan jurnal ilmiah (Kuncoro, 2009). Penelitian kepustakaan dalam penelitian ini berupa buku-buku, jurnal dan skripsi yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Mahasiswa
- X₁ = Keandalan (*realibility*)
- X₂ = Daya Tanggap (*responsiveness*)
- X₃ = Aspek Fisik (*tangible*),
- X₄ = Jaminan (*assurance*),
- X₅ = Empati (*Emphaty*)
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tendik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa maka digunakan persamaan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.0.

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,782 + 0,583X_1 + 0,099X_2 + 0,231X_3 + 0,017X_4 + 0,365X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 1,782 merupakan nilai kepuasan mahasiswa sebelum dipengaruhi oleh keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).
2. Koefisien regresi variabel keandalan (*realibility*) bernilai 0,583 dan memiliki pengaruh positif, artinya apabila keandalan (*realibility*) ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan

- mahasiswa akan meningkat sebesar 0,583 dengan asumsi daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel daya tanggap (*responsiveness*) bernilai 0,099 dan memiliki pengaruh positif, artinya apabila daya tanggap (*responsiveness*), ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,099 dengan asumsi kehandalan (*realibility*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) bernilai tetap.
 4. Koefisien regresi variabel aspek fisik (*tangible*) bernilai 0,231 dan memiliki pengaruh positif, artinya apabila aspek fisik (*tangible*) ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,231 dengan asumsi kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) bernilai tetap.

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik

Variabel	B	t	Sig. t
Konstanta	1,782	1,202	0,233
Kehandalan	0,583	6,019	0,000
Daya Tanggap	0,099	1,066	0,289
Aspek Fisik	0,231	2,473	0,015
Jaminan	0,017	0,275	0,784
Empati	0,365	4,321	0,000
Adjusted R. Square	= 0,699		
F	= 44,685		
Sig. F	= 0,000		

Sumber: Data Primer diolah, 2017

5. Koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) bernilai 0,017 dan memiliki pengaruh positif, artinya apabila kepastian (*assurance*) ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,017 dengan asumsi kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) bernilai tetap.
6. Koefisien regresi variabel empati (*emphaty*) bernilai 0,365 dan memiliki pengaruh positif, artinya apabila empati (*emphaty*) ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,365 dengan asumsi kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) bernilai tetap.

Pembuktian Hipotesis

Hasil Uji t

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Variabel Kehandalan (*realibility*)

Nilai t_{hitung} adalah sebesar 6,019 dan nilai t_{tabel} pada probabilitas 0,05 adalah sebesar 1,987. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,019 > 1,987$) dan nilai t sig yaitu $0,000 < 0,05$ dapat dinyatakan bahwa

kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

2. Variabel Daya Tanggap (*responsiveness*)

Nilai t_{hitung} adalah sebesar 1,066 dan nilai t_{tabel} pada probabilitas 0,05 adalah sebesar 1,987. Oleh karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,066 < 1,987$) dan nilai t sig yaitu $0,289 > 0,05$ dapat dinyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

3. Variabel Aspek Fisik (*tangible*)

Nilai t_{hitung} adalah sebesar 2,473 dan nilai t_{tabel} pada probabilitas 0,05 adalah sebesar 1,987. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,473 > 1,987$) dan nilai t sig yaitu $0,015 < 0,05$ dapat dinyatakan bahwa aspek fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

4. Variabel Jaminan (*assurance*)

Nilai t_{hitung} adalah sebesar 0,275 dan nilai t_{tabel} pada probabilitas 0,05 adalah sebesar 1,987. Oleh karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,275 < 1,987$) dan nilai t sig yaitu $0,784 > 0,05$ dapat dinyatakan bahwa kepastian berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

5. Variabel Empati (*emphaty*)

Nilai t_{hitung} adalah sebesar 4,321 dan nilai t_{tabel} pada probabilitas 0,05 adalah sebesar 1,987. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,321 > 1,987$) dan nilai t sig yaitu $0,000 < 0,05$ dapat dinyatakan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

6. Berdasarkan hasil uji t (Uji Parsial), diketahui bahwa hanya variabel kehandalan (*realibility*), aspek fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi hipotesis yang menyatakan kehandalan (*realibility*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ditolak.

Hasil Uji F

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} adalah 44,685 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,32. Oleh karena pada kedua perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,685 > 2,32$) dan tingkat signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi Universitas Samudra.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yaitu 0,699 atau 69,9%. Hal ini menunjukkan variabel kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), aspek fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 69,9%, dan sisanya 30,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kehandalan(*Reliability*), Aspek Fisik (*Tangible*) dan Empati (*Emphaty*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) dan Kepastian (*Assurance*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universita Samudra
3. berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Saran

1. Disarankan dimasa yang akan datang, penerapan dimensi kualitas pelayanan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra menjadi pertimbangan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.
2. Disarankan agar dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi ketanggapan dan kecepatan respon dari tenaga kependidikan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan tenaga kependidikan dalam mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa (misalnya menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa dapat terus lebih ditingkatkan, karena hal tersebut dinilai oleh mahasiswa masih kurang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Jaminan (*Assurance*) yang meliputi pengetahuan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, sikap yang sopan dan dapat dipercaya juga harus terus ditingkatkan, karena mahasiswa masih mengharapkan adanya perubahan dan peningkatan hal tersebut agar dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

REFERENSI

- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2013. **Manajemen Pemasaran**. Diterjemahkan: Bob Sabran. Edisi ketiga belas. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)**. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono Nanang, 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: Grafindo Persada.
- Siddiqi, Muhammad Jannatul. 2011. **Kegiatan Ekonomi dalam Islam**. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung:Alfabeta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2008. **Manajemen Pemasaran Modern**. Yogyakarta: Liberty
Tjiptono, Fandy. 2011. **Pemasaran Jasa**. Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
_____ dan Gregorius Chandra. 2013. **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta: ANDI.
Zeithaml, Valarie, A. Marry Jo Bitner. 2007. **Service Marketing**. Newyork: MC Graw-Hill.