

Pengaruh Penanganan Komplain Dan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Biro Administrasi Akademik Universitas Buddhi Dharma (Survei Mahasiswa Program Studi Manajemen)

Suhendar Janamarta¹⁾

Tjong Se Fung²⁾

Fidellis Wato Tholok³⁾

Universitas Buddhi Dharma, Banten, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penanganan komplain dan komunikasi efektif Biro Administrasi Akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Tangerang. Penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner, sedangkan untuk metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan Analisis koefisien korelasi, Analisis regresi linear berganda dan uji F serta uji t.

Dari analisis di peroleh hasil sebagai berikut. Dari analisis linier berganda diperoleh persamaan $Y = 5.888 + 0.526 X_1 + 0.358 X_2$ dimana artinya setiap peningkatan atau penurunan penanganan komplain sebesar 1 point maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0.526. Pada komunikasi efektif, setiap peningkatan atau penurunan 1 point maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0.358. Dari analisis hubungan koefisien korelasi ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi penanganan komplain 0.750 mendekati 1, dan nilai koefisien korelasi komunikasi efektif 0.805 mendekati 1, maka hubungannya sangat kuat dan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil uji F model 1 didapat nilai 126.212 dan untuk model 2 adalah 89.509 dimana ke dua nilai tersebut lebih besar dari F_{table} sebesar 3.09 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada uji t diketahui hasil, Pada kolom t diketahui bahwa t_{hitung} untuk penanganan komplain (X_1) adalah sebesar 8,253 sedangkan t_{hitung} untuk komunikasi efektif (X_2) adalah 4,862 dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% serta derajat kebebasan (degree of freedom), maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,984. Oleh karena t_{hitung} penanganan komplain dan komunikasi efektif > dari tabel t yaitu 1,984, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Penanganan Komplain, Komunikasi Efektif dan Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

The purpose of this reaserch was to find out how far the handling of complaints and effective communication of the Academic Administration Bureau had an effect on the satisfaction of students of the Buddhi Dharma University in Tangerang. The research carried out is by distributing questionnaires, while for the research method carried out is to use descriptive methods. In conducting this research the author uses correlation coefficient analysis, multiple linear regression analysis and F test and t test.

The analysis obtained the following results. From the multiple linear analysis, the equation $Y = 5.888 + 0.526 X1 + 0.358 X2$ is obtained, which means that every increase or decrease in complaint handling is 1 point, student satisfaction will increase or decrease by 0.526. In effective communication, every increase or decrease of 1 point, student satisfaction will increase or decrease by 0.358. From the analysis of the correlation coefficient relationship indicated by the correlation coefficient the handling of complaints 0.750 is close to 1, and the effective correlation coefficient value of 0.805 is close to 1, then the relationship is very strong and has a positive relationship to student satisfaction. From the results of the F model 1 test the value of 126,212 is obtained and for model 2 is 89,509 where the two values are greater than Ftable of 3.09 so H_0 is rejected and H_a is accepted. In the t test it is known the results, in column t it is known that t count for handling complaints (X1) is 8.253 while thitung for effective communication (X2) is 4.862 using the normal distribution table t and uses an error rate (α) of 5% and degrees degree of freedom, then the distribution value of table t is 1.984. Because thitung handling complaints and effective communication > from table t is 1.984, then H_0 is rejected and H_a is accepted.

*Keywords: Complaint Handling, Effective Communication and Satisfaction
College student*

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan sektor jasa. Manusia berlomba-lomba untuk memperkaya pengetahuan yang dapat dilakukan dengan jalur pendidikan formal ditempuh dengan menuntut ilmu pengetahuan di sekolah negeri (milik pemerintah) maupun sekolah swasta. Sedangkan pendidikan non formal ditempuh dengan pelatihan khusus, kursus, bimbingan, dan lain-lain.

Sudah banyaknya perguruan tinggi swasta di Tangerang, membuat orang tua semakin selektif memilih sekolah mana yang terbaik untuk putra putri mereka. Mulai dari fasilitas gedung, biaya (harga), fasilitas kuliah, pelayanan, dan fasilitas pembayaran.

Universitas Buddhi Dharma adalah salah satu Universitas swasta yang berada di kota Tangerang, di bawah naungan perkumpulan bon tek bio yang sudah berdiri sejak tahun 1912. Universitas Buddhi Dharma berdiri tahun 2014 yang merupakan perubahan bentuk dari Sekolah Tinggi Buddhi yang sudah berdiri sejak tahun 1995.

Universitas Buddhi Dharma terdiri dari tiga Fakultas, yang pertama Fakultas Bisnis yang memiliki tiga program studi yaitu Akuntansi, Manajemen, dan Ilmu Administrasi Niaga. Yang kedua Fakultas Sains dan Teknologi memiliki 8 program studi yaitu Fisika, Teknik Elektro, Teknik Informatika, Teknik Industri, Sistem Informasi, Teknik Perangkat Lunak, Teknik Multimedia & jaringan, dan yang terakhir adalah Manajemen Informatika. Yang ketiga Fakultas Sosial dan Humaniora memiliki 3 program studi yaitu Sastra Inggris, Bahasa Inggris, dan Ilmu Komunikasi.

Penanganan komplain merupakan salah satu bagian yang penting bagi usaha dibidang jasa, agar dilakukan perbaikan terus menerus untuk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa selain itu mahasiswa juga merasa dihargai atau didengar melalui keluhan, saran dan kritik.

Komunikasi yang efektif diperlukan agar penyampaian pesan yang dimaksud kepada calon mahasiswa menjadi tepat, cepat dimengerti dan tidak terjadi perbedaan persepsi.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dalam hal ini masalah hanya akan dibatasi mengenai bagaimana penanganan komplain yang dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik pada Universitas Buddhi Dharma, bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik pada Universitas Buddhi Dharma, bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Buddhi Dharma, bagaimana pengaruh penanganan komplain dan komunikasi efektif oleh Biro Administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Buddhi Dharma.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Pengaruh Penanganan Komplain Dan Komunikasi efektif Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel penanganan komplain dan variabel komunikasi efektif dengan variabel kepuasan mahasiswa serta mengukur kuat tidaknya pengaruh tersebut, maka digunakan analisa regresi linear berganda dengan menggunakan perhitungan SPSS (*Statistical Package for Service Softition*), berikut ini hasil analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Penanganan Komplain	44.0500	3.12492	100
Komunikasi Efektif	43.1200	3.42681	100
Kepuasan mahasiswa	43.2000	2.96784	100

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa :

- Mean dari variabel penanganan komplain dengan jumlah responden 100 orang adalah 44.050 dengan standar deviasi sebesar 3.124.
- Mean dari variabel komunikasi efektif dengan jumlah responden

100 orang adalah 43.120 dengan standar deviasi sebesar 3.426.

- Mean dari variabel kepuasan mahasiswa dengan jumlah responden 100 orang adalah 43.200 dengan standar deviasi sebesar 2.967.

Correlations

		Kepuasan mahasiswa	Penanganan komplain	Komunikasi efektif
Pearson Correlation	Kepuasan mahasiswa	1.000	.750	.805
	Penanganan komplain	.750	1.000	.509
	Komunikasi efektif	.805	.509	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan mahasiswa	.	.000	.000
	Penanganan komplain	.000	.	.000
	Komunikasi efektif	.000	.000	.
N	Kepuasan mahasiswa	100	100	100
	Penanganan komplain	100	100	100
	Komunikasi efektif	100	100	100

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa :

- Besar pengaruh penanganan komplain ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,750 mendekati 1, dimana korelasi memiliki pengaruh yang positif dan kuat. Besar pengaruh komunikasi efektif ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,805 mendekati 1, dimana korelasi memiliki pengaruh yang positif dan kuat. Jadi pengaruh penanganan komplain dan komunikasi efektif adalah kuat dan mempunyai pengaruh yang positif. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa penanganan komplain dan komunikasi efektif baik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Arah pengaruh yang positif menunjukkan semakin baik

penanganan komplain dan komunikasi efektif akan membuat kepuasan mahasiswa semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk penanganan komplain dan komunikasi efektif akan semakin menurun tingkat kepuasan mahasiswa.

- Tabel *Correlations* menunjukkan bahwa pengaruh penanganan komplain dan komunikasi efektif signifikan atau tidak dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari angka probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ menyebutkan bahwa jika angka probabilitas $<$ dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antar ketiga variabel tersebut. Nilai signifikan sebesar 0,000 menunjukkan hasil korelasi

ketiga variabel adalah signifikan Ha.
artinya menolak Ho dan menerima

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penanganan Komplain		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100).
2	Komunikasi Efektif		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: y

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa : Penanganan komplain dan komunikasi efektif merupakan variabel masukan (*variabel entered*), karena probabilitas dari Penanganan komplain dan komunikasi efektif memenuhi kriteria probabilitas. Dimana probabilitas dari Penanganan komplain dan komunikasi efektif dibawah 0,05.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.750 ^a	.563	.558	2.07648	.563	126.212	1	98	.000
2	.805 ^b	.649	.641	1.87150	.086	23.644	1	97	.000

a. Predictors: (Constant), x1

b. Predictors: (Constant), x1, x2

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa :

- Kolom R untuk model 1 menunjukkan bahwa angka koefisien korelasi yaitu sebesar 0.750. Hal ini berarti pengaruh antara penanganan komplain terhadap kepuasan mahasiswa kuat.
- Kolom R Square untuk model 1 menunjukkan angka R Square adalah 0.563. Hal ini berarti besarnya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan mahasiswa adalah (56,3%) sedangkan sisanya (100% - 56,3% = 43,7%) dipengaruhi faktor lain.

- Kolom *Adjusted R Square* untuk model 1 adalah sebesar 0,558.
- Kolom *Standar Error of The Estimate* untuk model 1 adalah sebesar 2,076.
- Kolom *R* untuk model 2 menunjukkan bahwa angka koefisien korelasi yaitu sebesar 0,805. Hal ini berarti pengaruh antara komunikasi efektif terhadap kepuasan mahasiswa adalah kuat.
- Kolom *R Square* untuk model 2 menunjukkan angka *R Square* adalah 0.649. Hal ini berarti besarnya komunikasi efektif kepuasan mahasiswa adalah sebesar (64%), sedangkan sisanya (100% - 64% = 36%) dipengaruhi faktor lain.
- Kolom *Adjusted R Square* untuk model 2 adalah sebesar 0.641.
- Kolom *Standar Error of Estimate* untuk model 2 adalah sebesar 1,871.

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	544.197	1	544.197	126.212	.000 ^a
	Residual	422.553	98	4.312		
	Total	966.750	99			
2	Regression	627.008	2	313.504	89.509	.000 ^b
	Residual	339.742	97	3.502		
	Total	966.750	99			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Predictors: (Constant), x1, x2

c. Dependent Variable: y

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari data diatas dapat dilihat :

- Dari uji ANOVA didapat F_{hitung} untuk model 1 adalah 126.212 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana angka $0.000 < 0.05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $126.212 > 3.09$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh linear antara variabel penanganan komplain dengan kepuasan mahasiswa, maka model regresi tersebut sudah layak dan tepat untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.
- Dari uji ANOVA didapat F_{hitung} untuk model 2 adalah 89.509 dengan tingkat signifikan 0.000 dimana angka $0.000 < 0.05$ dan juga

$F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $89.509 > 3.09$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh linear antara variabel komunikasi efektif dengan

kepuasan mahasiswa, maka model regresi tersebut sudah layak dan tepat untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	14.548	2.634		5.523	.000			
	Penanganan komplain	.684	.061	.750	11.234	.000	.750	.750	.750
2	(Constant)	5.888	2.968		1.984	.050			
	Penanganan komplain	.526	.064	.577	8.253	.000	.750	.642	.497
	Komunikasi efektif	.358	.074	.340	4.862	.000	.634	.443	.293

a. Dependent Variable: y

Sumber : Pengolahan SPSS

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa :

- Untuk penyusunan persamaan regresi dari data di atas, dapat menggunakan nilai-nilai dari kolom B yaitu kolom *Unstandardized Coefficients*. Dari kolom B ini didapat nilai konstan sebesar 5,888 sedangkan untuk nilai penanganan komplain sebesar 0,526 dan nilai komunikasi efektif sebesar 0,358.
- Dari nilai-nilai koefisien diatas didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,888 + 0,526 X_1 + 0,358 X_2$$

- Pada saat variabel penanganan komplain terjadi peningkatan atau penurunan sebesar 1 poin maka variabel kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,526.
- Pada saat variabel komunikasi efektif terjadi peningkatan atau penurunan sebesar 1 poin maka variabel kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,358.
- Untuk regresi berganda, angka korelasi penanganan komplain sebesar 0,577 dan angka korelasi komunikasi efektif sebesar 0,340

adalah hasil yang didapat pada kolom *Standardized Coefficients* (Beta).

- Pada kolom t digunakan pengujian t untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang ada, dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung yang telah diperoleh dengan nilai t tabel. Kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pada kolom t diketahui bahwa t_{hitung} untuk penanganan komplain adalah sebesar 8,253 dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat keyakinan pengujian $(1 - \alpha)$ sebesar 95% dan tingkat kesalahan (α) $n - 2 = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,984. Oleh karena t_{hitung} penanganan komplain lebih besar dari t_{tabel} atau $8,253 > 1,984$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan kolom t_{hitung} untuk komunikasi efektif adalah 4,862 dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan (α)

sebesar 5% serta derajat kebebasan (*degree of freedom*) atau (df) $n - 2 = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,984. Oleh karena t_{hitung} komunikasi efektif lebih besar dari tabel t atau $4,862 > 1,984$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

- Pada kolom sig digunakan untuk pengujian probabilitas. Kriteria pengujian :

Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- Terlihat pada kolom sig diketahui nilai probabilitas penanganan komplain sebesar 0.000, nilai probabilitas komunikasi efektif sebesar 0.000, dengan demikian probabilitas dibawah 0.05 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima atau koefisien regresi signifikan atau penanganan komplain dan komunikasi efektif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

REFERENSI

- Ekotama, Suryono. 2009. "Seni Menjual Dengan Hati", Medpress, Yogyakarta.
- Handoko,
http://suratpembacahandoko.blogspot.com/2009/2008/komplain_02.htm
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid ke-1, Edisi ke-13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid ke-2, Edisi ke-13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Laksbang Pressindo.
- Syaiful, H. Rohim. 2009. Teori Komunikasi. Jakarta : PT Rineka cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. 2012. Pengantar ilmu Komunikasi. Jakarta : Cahya Kencana.
- Sutrisno, Eddy. 2013. "Komplain is Kangtau". Jakarta : Buana ilmu populer.
- Umar, Husein. 2010. Riset Pemasaran dan Perilaku Pemasaran. Jakarta : Jakarta Business Research Center.
- Uyanto, Stanislaus. 2009. Pedoman Analisis Data Dengan SPSS. Bandung : Graha Ilmu.