

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2014
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

Septy Holisa Umamy

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Email : Septiholisa@gmail.com

ABSTRAK

Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan program perguruan tinggi. Kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan rasa kepuasan terhadap mahasiswa. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember melalui beberapa indikator yakni bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Data dikumpulkan dengan menggunakan seperangkat kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas untuk 81 mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel penelitian menggunakan non probability sampling dengan metodenya melalui accidental sampling total 415 responden. Data dikelola menggunakan SPSS 23 for windows, dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara hasil uji F atau simultan sebesar 12,664 dengan signifikasi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan uji determinasi adalah 0,422 yang berarti 42,2% kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sedangkan 57,8% di pengaruhi variabel lain.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

In the implementation of universities must be equipped with various facilities to support the success of universities program goals. Good service quality will provide a sense of satisfaction towards students. In this research to measure student's satisfaction of Faculty of Economics Force 2014 Muhammadiyah University of Jember through some indicator that is tangible, responsiveness, reliability, empathy (emphaty), assurance (assurance). Data were collected using a questionnaire that

tested the validity and reliability for 81 students from the Faculty of Economics of the Generation 2014 University of Muhammadiyah Jember. The sample of research using non probability sampling with its method through accidental sampling total are 415 respondents. Data was managed using SPSS 23 for windows, and analyzed by multiple linear regression. From the result of multiple linear regression test indicate that tangible, assurance variable have positive effect to student satisfaction, while reliability variable have negative effect to student's satisfaction, and for responsiveness variable, empathy (empathy) has no significant effect on student satisfaction. While the result of F test or simultaneous equal to 12,664 with significance smaller than 0,05. This means that all variables influence together towards student satisfaction. while the determination test is 0.422, which means 42.2% student satisfaction influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, while 57.8% in influencing other variables.

Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and student satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai lembaga perguruan tinggi swasta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang baik, maka perhatian dipusatkan pada pembinaan akademik, sarana dan prasarana, laboratorium, dan perpustakaan.

Saat ini Universitas Muhammadiyah Jember memiliki 10 fakultas, yaitu fakultas hukum, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, fakultas pertanian, fakultas ekonomi, fakultas teknik, fakultas psikologi, fakultas Ilmu sosial & politik, fakultas Ilmu kesehatan (FIKES), Akademi pariwisata (AKPAR), fakultas Agama Islam (Unmuh.ac.id).

Fakultas Ekonomi adalah salah satu fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember yang didirikan pada tahun 1982. Peminat masyarakat untuk mengikuti pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember ini sangat tinggi. Berdasarkan data dari Biro Administrasi Akademik jumlah calon mahasiswa Fakultas Ekonomi dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, setiap tahunnya rata-rata mencapai 400 sampai 500 orang mahasiswa. Peningkatan ini dapat menggambarkan bahwa masyarakat semakin percaya dengan kualitas Fakultas Ekonomi. Akan tetapi, peningkatan jumlah

mahasiswa tidak bisa dijadikan tolak ukur untuk penentuan kepuasan mahasiswa. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam lagi mengenai kepuasan mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

1. Kehadiran para pimpinan fakultas dan karyawan kurang disiplin
2. Kinerja pihak pengajaran kurang cepat dan akurat
3. Fasilitas masih kurang memadai
4. Pengajuan proses administrasi masih berbelit-belit

Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa diteliti melalui beberapa indikator yakni bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Apabila mahasiswa telah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, maka mahasiswa mempunyai kesan yang positif dan akan menceritakan kesan yang positif tersebut tersebut kepada teman, keluarga maupun masyarakat luar. Kesan positif akan meningkatkan reputasi kampus di masyarakat. Kualitas pelayanan yang positif akan menimbulkan perkataan yang positif juga. Oleh sebab itu perguruan tinggi harus memiliki brand image yang kuat, pelayanan yang memuaskan mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember”**.

2. Tinjauan Pustaka

Lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2009 : 111) diantaranya adalah: Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keerratan dari para pelanggan. Empati (*Empathy*) yaitu menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Secara umum, kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari: Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

3. Metode Penelitian

Populasi adalah sekumpulan objek yang mempunyai karakter yang sama, populasi juga bisa didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel dalam suatu penelitian (Arikunto, 2004:107)..

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Sekaran, 2010: 262). Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka dapat digunakan rumus Slovin (dikutip oleh Umar, 2003) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat di toleransi yaitu 0,1 atau 10 %.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah 80,58 atau dibulatkan menjadi 81 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui non probability sampling. Berdasarkan teknik ini, tidak semua individu mendapat peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sedangkan metodenya melalui accidental sampling yaitu mereka yang dijumpai peneliti di tempat penelitian atau orang-orang yang diketahui mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember, maka ia dapat dijadikan sampel dalam penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana data diambil secara langsung dengan tehnik menyebarkan kuisioner (Kuncoro, 2004: 136-143). Menggunakan Skala Likert, dimana preferensi jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kualitas Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Berdasarkan kesimpulan teori yang diajukan maka indikatornya adalah:

- Bukti Fisik (*Tangible*)
- Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Empati (*Empathy*)
- Jaminan (*Assurance*)

Kepuasan Mahasiswa adalah kepuasan yang dirasakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Berdasarkan kesimpulan teori yang diajukan maka indikatornya adalah:

- Kesesuaian Harapan
- Minat Berkunjung Kembali
- Kesediaan Merekomendasikan

Teknik analisis data yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 23. Analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression Analysis). Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_{Uji}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X₁ = Bukti Fisik (*Tangible*)

X₂ = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X₃ = Keandalan (*Reliability*)

X₄ = Empati (*Empathy*)

X₅ = Jaminan (*Assurance*)

e = Kesadaran pengganggu yang dalam perhitungan nilainya diasumsikan 0 (nol).

Uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H₀ : $b_i = 0$

H_a : $b_i \neq 0$.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel

dependen, apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dilakukan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Variabel dinyatakan valid dapat diketahui dari signifikansi dari hasil perhitungan korelasi lebih kecil dari 0,05. Variabel juga dapat dinyatakan valid jika r hitung positif, serta r hitung $>$ r tabel (Santoso, 2001: 277). Validitas Kualitas Pelayanan.

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)			
X1	x1.1	0.719	0.000 Valid
	X1.2	0.753	0.000 Valid
	X1.3	0.710	0.000 Valid
	X1.4	0.765	0.000 Valid
	X1.5	0.685	0.000 Valid
<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap dalam membantu mahasiswa)			
X2	X2.1	0.724	0.000 Valid
	X2.2	0.701	0.000 Valid
	X2.3	0.601	0.000 Valid
	X2.4	0.729	0.000 Valid
	X2.5	0.702	0.000 Valid
<i>Realibility</i> (Keandalan pelayanan staff)			
X3	X3.1	0.731	0.000 Valid
	X3.2	0.838	0.000 Valid
	X3.3	0.812	0.000 Valid
	X3.4	0.807	0.000 Valid
	X3.5	0.756	0.000 Valid
<i>Emphaty</i> (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)			
X4	X4.1	0.712	0.000 Valid
	X4.2	0.658	0.000 Valid
	X4.3	0.630	0.000 Valid
	X4.4	0.784	0.000 Valid
	X4.5	0.808	0.000 Valid
<i>Assurance</i> (Perlakuan Pada Mahasiswa)			
X5	X5.1	0.760	0.000 Valid
	X5.2	0.650	0.000 Valid
	X5.3	0.657	0.000 Valid
	X5.4	0.757	0.000 Valid
	X5.5	0.674	0.000 Valid
Kepuasan Mahasiswa			
Y	y.1	0.753	0.000 Valid
	y.2	0.694	0.000 Valid
	y.3	0.830	0.000 Valid
	y.4	0.795	0.000 Valid
	y.5	0.717	0.000 Valid

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai korelasi lebih dari 0,05 yang berarti pertanyaan yang diajukan terkait kualitas pelayanan.

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien alfa atau cronbach's alpha (Sugiono dan Wibowo, 2002). Item pengukuran dikatakan reliable jika memiliki koefisien alfa lebih besar dari 0,6 (Malhotra, 2005: 282).

Tabel 2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crombach's Alpha	Kriteria Penolakan	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	0,850	0,60	Reliabel
<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap dalam membantu mahasiswa)	0,816	0,60	Reliabel
<i>Realibility</i> (Keandalan pelayanan staff)	0,898	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i> (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)	0,877	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (Perlakuan Pada Mahasiswa)	0,824	0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,873	0,60	Reliabel

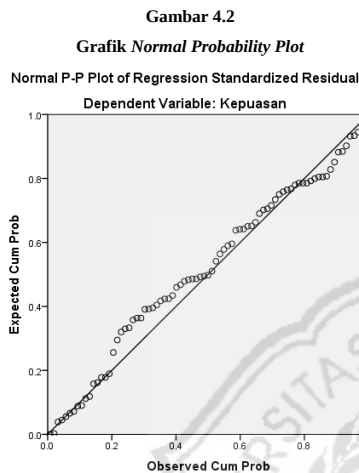
Sumber : Lampiran 5 (data primer diolah, tahun 2018).

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai cronbach's alpha semua variabel di atas 0,6, sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan oleh variabel *tangibles* (bukti fisik), *responsivness* (daya tanggap dalam membantu mahasiswa), *realibility* (keandalan pelayanan staff), *emphaty* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), kepuasan mahasiswa dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan

menggunakan kurva normal probability plot, dengan ketentuan tersebut jika titik-titik pada grafik menyebar dan berhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal.



Berdasarkan hasil kurva normal probability plot memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik terlihat menempel dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga hasil yang diperoleh dari kurva normal probability plot, data yang digunakan berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan apakah ada korelasi diantara variabel independen. Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisa regresi berganda antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikolinearitas. Deteksi tidak terjadinya multikolinearitas dapat dilihat pada collinearity statistics, dengan ketentuan apabila nilai *tolerance value* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan *variance inflation value* atau nilai *VIF* masing-masing variabel independen berada di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

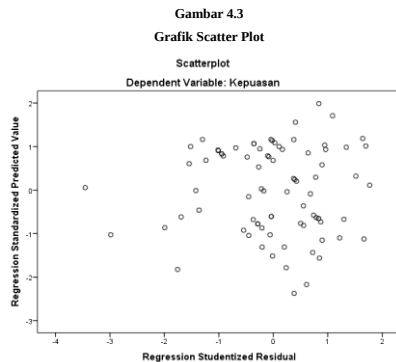
Tabel 4.36
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>Tangibles</i> (Bukti Secara Fisik)	0,351	2,851	Bebas multikolinearitas
<i>Responsivness</i> (Daya tanggap dalam membantu mahasiswa)	0,136	7,375	Bebas multikolinearitas
<i>Realibility</i> (Keandalan pelayanan staff)	0,213	4,687	Bebas multikolinearitas
<i>Emphyaty</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	0,207	4,833	Bebas multikolinearitas
<i>Assurance</i> (Perlakuan pada mahasiswa)	0,288	3,468	Bebas multikolinearitas

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa antar variabel-variabel independen *tangibles* (bukti secara fisik), *responsivness* (daya tanggap dalam membantu mahasiswa), *realibility* (keandalan pelayanan staff), *emphyaty* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan *assurance* (perlakuan pada mahasiswa) semuanya tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai *tolerance* masing-masing variabel independen berada di bawah 10.

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatter plot*, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas, tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Grafik scatter plots memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji parsial (t) digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah (*Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2), *Reliability* (X3), *Emphaty* (X4), *Assurance* (X5)) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:84). Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu : $\alpha = 0,05$ (satu sisi); $n-k = 81-6 = 75$, maka $t_{tabel} = 1,665$.

Tabel 4.38 Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	Hasil Uji-t	t tabel	Sig.
<i>Tangibles</i> (Bukti Secara Fisik)	2,153	1,665	0,035
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap dalam membantu mahasiswa)	1,081	1,665	0,283
<i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan staff)	-2,157	1,665	0,034
<i>Emphaty</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	0,171	1,665	0,864
<i>Assurance</i> (Perlakuan pada mahasiswa)	3,149	1,665	0,002

Sumber : Lampiran 6.

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen

secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:84).

Tabel 4.39
Uji Simultas (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	16.484	5	3.297	12.664	.000 ^b
Residual	19.523	75	.260		
Total	36.007	80			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Assurance, Tangibles, Emphaty, Realibility, Responsivness

Sumber : Lampiran 6.

Hasil uji F sebesar 12,664 dengan sig. 0,000. Nilai sig. diperoleh lebih kecil (<) dari 0,05 dan F hitung > F tabel, $12,664 > 2,49$, sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa *tangibles*, *responsiveness*, *realibility*, *emphaty*, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember diterima.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskna variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada adjusted *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara *tangibles*, *responsiveness*, *realibility*, *emphaty*, *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.

Tabel 4.40
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,677 ^a	0,458	0,422	0,51021

a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangibles, Emphaty, Realibility, Responsivness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Lampiran 6.

Nilai adjusted *r square* sebesar 0,422, yang artinya variabel *tangibles*, *responsiveness*, *realibility*, *emphaty*, *assurance* mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan

2014 Universitas Muhammadiyah Jember sebesar 42,2%, sementara sisanya sebesar 57,8% kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember dijelaskan oleh faktor lain.

Pembahasan

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Hasil penelitian ini mendukung pula penelitian I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya (2013) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 3) Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keandalan terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Hal ini mendukung penelitian Olorunniwo, F, et, al dalam Utama (2008), yang menyatakan reliabilitas adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa hotel.
- 4) Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendro (2015) yang menyatakan bahwa empati tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi pendidikan guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- 5) Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel jaminan terdapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sularni (2013) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Kesimpulan dan Saran

Variabel bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) berpengaruh

positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Saran

Saran untuk penelitian kedepan, untuk menambahkan variabel pada dimensi kepuasan mahasiswa.

Referensi

- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "**A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**. Yogyakarta : Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2004. **Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek**. Bandung: Rineka Cipta.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, **Research Method For Business: A Skill Building Approach**. John Wiley @ Sons, New York.
- Umar, Husain. 2003. **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kuncoro, Mudrajat. 2004, "**Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan ekonomi**", Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- Santoso, Singgih. 2001. **Mengolah Data Statistik Secara Profesional**. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono dan Wibowo, 2002. **Statistik Penelitian Edisi I**. Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS**. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Rinala .I Nyoman, Yudana,I Made, Natajaya .I Nyoman.2013." **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali**". e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan. (Volume 4 Tahun 2013).
- Paramata, Wayan Arya. 2008. "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar**". *Jurnal Forum Manajemen* Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43- 55.
- Oloruniwo, F. Hsu, M.K. and Udo, G. F.2006 **Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in the Service Factory**. *The Journal of Service Marketing*, Vol.20, No.1, p59-72.
- Widodo Hendro. 2015. "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar PGSD FKIP UAD Yogyakarta**". Vol 1, No 2.
- Sularni, D. (2013). **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta Angkatan Tahun 2010-2012)**. Skripsi Tidak Dipublikasikan, FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta.