

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PADA STIE ISTI EKATANA UPAWEDA

Purwanta

AMA Yogyakarta

## **Abstract**

*This study examines the effect of service quality dimensions consisting of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibels. There is no significant effect of Reliability (X1), Empathy (X4), and Tangibels (X5) on Student Satisfaction (Y) on STIE IEU Yogyakarta students. Variable Power Response (X2) and Guarantee (X3) proved to have a significant effect on Student Satisfaction (Y) STIE IEU Yogyakarta. Adjusted R Square (because there are two independent variables) of 0.386. This means that 38.6% of the dependent variable is student satisfaction (Y) in STIE IEU Gedong Kuning Selatan Yogyakarta students can be explained by the variable of Reliability (X1), Power Response (X2), Assurance (X3) Empaty (X4), Direct Evidence ( X5). While the rest (100% - 38.6% = 61.4%) explained the variance by other variables.*

*Keyword: Quality of Service, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibels, Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

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

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan

terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler,2000:45). Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. (Oliver,1993:65). Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi.

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkanjugamelalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi,1998).

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang , adapun masalah yang ingin diteliti adalah:

- a. Apakah ada pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta?
- b. Apakah ada pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta?
- c. Apakah ada pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?
- d. Apakah ada pengaruh Empaty (*Empathy*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?
- e. Apakah ada pengaruh Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?

## **LANDASAN TEORI**

### **A. Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontro versional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberilayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.

- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan. Indikatornya adalah pemenuhan janji, penyelesaian masalah dan sikap karyawan.

Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan tanggap. Indikatornya adalah mengutamakan kepentingan mahasiswa dan tanggap atas keluhan mahasiswa.

Jaminan (*assurance*) yaitu dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan. Indikatornya adalah menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Empaty (*empathy*) yaitu meliputi hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa. Indikatornya adalah perhatian kepada mahasiswa, merespon kebutuhan mahasiswa serta komunikasi.

Bukti Langsung (*tangibles*) adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan. Indikatornya adalah fasilitas secara visual, bahan pustaka yang dimiliki, profesionalisme karyawan, teknologi dan peralatan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan

seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

## **B. Kepuasan**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). 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 Retno Ningsih, 2012:393).

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi (2012). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33).

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011: 233).

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Winarsih, 2007:22). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Winarsih, 2007:22).

Mengacu pada definisi-definisi tersebut diatas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

- a. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan
  1. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.
  2. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

b. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

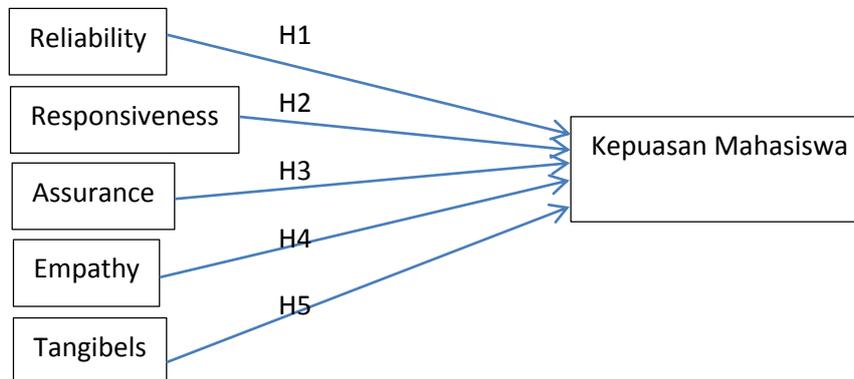
1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesediaan personil sekolah atau perguruan tinggi untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya dikeadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010). Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011:234).

C. Hipotesis

- a. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta?
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta?
- c. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?
- d. Empaty (*Empathy*) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta ?

**D. Model Penelitian**

**GAMBAR 1**  
**MODEL PENELITIAN**



**METODE PENELITIAN**

**A. Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta kampus II yang terletak di Jl. Gedong Kuning Selatan Yogyakarta

**B. Data dan Teknik Pengumpulan**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari pengisian kuesioner.

**C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik oleh sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini semua mahasiswa STIE Isti Ekatana Upaweda Gedong Kuning Selatan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan tehnik tertentu (Tony Wijaya, 2013:27). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yang artinya pengambilan anggota sampel dari populasi berdasar kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Yang menjadi obyek dalam Penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif kuliah dari angkatan 2013-2016 di STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta kampus II Jl. Gedong Kuning Selatan

#### D. Definisi Operasional Penelitian

Definisi Operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Definisi operasional yang digunakan adalah:

1. Kehandalan (*Reliability*)( $X_1$ )  
kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)( $X_2$ )  
kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan tanggap
3. Jaminan (*Assurance*)( $X_3$ )  
dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan
4. Empaty (*Empathy*) ( $X_4$ )  
hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa
5. Bukti Langsung (*Tangibles*) ( $X_5$ )  
fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan
6. Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )  
Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

#### E. Pengukuran Variabel

Variabel penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah variabel bebas (independent variabel) yang merupakan variabel yang berfungsi sebagai penyebab atau mempengaruhi variabel terikat (Dependent variabel) yang terdiri dari:

Variabel Independent Kehandalan (*Reliability*)( $X_1$ ). Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa Stie Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta. Daya Tanggap (*Responsiveness*)( $X_2$ ). Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa Stie Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta. Jaminan (*Assurance*)( $X_3$ ). Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa Stie Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta. Empaty (*Empathy*) ( $X_4$ ). Pengaruh Empaty (*Empathy*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa Stie Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta. Bukti Langsung (*Tangibles*) ( $X_5$ ). Pengaruh Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa Stie Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta.

Variabel Dependent Kepuasan Mahasiswa (Y). Kepuasan Mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

## **F. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk mendapatkan koefisien validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor item total dari masing-masing atribut. Untuk mengetahui tingkat validitas dalam penelitian ini rumus yang digunakan adalah teknik korelasi Pearson Product Moment. (Sugiyono, 2011).

Rumus korelasi Pearson Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- $n$  = Jumlah sampel
- $\sum x$  = Jumlah skor butir
- $\sum y$  = Jumlah skor total
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian skor butir x dan skor total y
- $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir x
- $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total y

Kriteria pengujian (Sugiyono,2011) sebagai berikut:

- a. Menentukan nilai r tabel dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5%
- b. Jikar hitung < r tabel maka dapat dikatakan valid

Jika r hitung > tabel maka dapat dikatakan tidak valid

### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2011)

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Di mana :

$\alpha$  = Reliabilitas

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2$  = Varians total

Di dalam pengujian handalnya sebuah variable ditentukan dari nilai *croanbach alpha* atau sama dengan 0,60.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### A. Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Untuk mengetahui sah tidaknya kuesioner yang dibuat. Pada uji validitas digunakan rumus korelasi *product moment*. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun hasil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**TABEL 1**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

Variabel	Item	r hitung	r tabel (5%) df = 63	Kriteria Pengujian	Ket
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	K <sub>1</sub>	0.425	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	K <sub>2</sub>	0.546	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	K <sub>3</sub>	0.617	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	K <sub>4</sub>	0.624	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	K <sub>5</sub>	0.480	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	D <sub>1</sub>	0.584	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	D <sub>2</sub>	0.629	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	D <sub>3</sub>	0.712	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	D <sub>4</sub>	0.457	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	D <sub>5</sub>	0.595	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
Jaminan (X <sub>3</sub> )	J <sub>1</sub>	0.425	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	J <sub>2</sub>	0.546	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	J <sub>3</sub>	0.617	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	J <sub>4</sub>	0.624	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	J <sub>5</sub>	0.480	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
Empaty (X <sub>4</sub> )	E <sub>1</sub>	0.554	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	E <sub>2</sub>	0.603	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	E <sub>3</sub>	0.577	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	E <sub>4</sub>	0.502	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	E <sub>5</sub>	0.336	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
Bukti Langsung (X <sub>5</sub> )	B <sub>1</sub>	0.341	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	B <sub>2</sub>	0.562	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	B <sub>3</sub>	0.545	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	B <sub>4</sub>	0.568	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	B <sub>5</sub>	0.540	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
Kepuasan Mahasiswa	KM <sub>1</sub>	0.601	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid
	KM <sub>2</sub>	0.599	0,244	r <sub>hitung</sub> > r <sub>Tabel</sub>	Valid

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ...  
(Purwanta)**

(Y)	KM <sub>3</sub>	0.662	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>4</sub>	0.633	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>5</sub>	0.739	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>6</sub>	0.612	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>7</sub>	0.729	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>8</sub>	0.601	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>9</sub>	0.374	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	KM <sub>10</sub>	0.333	0,244	$r_{hitung} > r_{Tabel}$	Valid

sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan hasil uji validitas dari 65 responden, dinyatakan bahwa pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kehandalan, daya tanggap, jaminan, empaty, bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE IEU semua valid, karena uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sample (Ghozali, 2005: 45). Pada penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 65 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $65 - 2 = 63$ , dengan  $df = 63$  dan  $alpha = 0,05$  didapat  $r_{table} = 0,244$ . Jadi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $63; 0,05$ ) adalah 0,244.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dalam pengukuran instrumen penelitian yaitu terhadap daftar pertanyaan (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian ini. Reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut akan memberikan hasil yang tidak berbeda, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek dalam kondisi yang sama

**TABEL 2  
HASIL UJI REALIBILITAS**

Variabel	Alfa Cronbach	Kriteria Nunnaly	Keterangan
Kehandalan	0,762	0,60	Reliabel
Daya Tanggap	0.802	0,60	Reliabel
Jaminan	0.762	0,60	Reliabel
Empaty	0.731	0,60	Reliabel
Bukti Langsung	0.736	0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0.871	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah

Berdasarkan hasil analisis instrumen variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empaty ( $X_4$ ), Bukti Langsung ( $X_5$ ) dan Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) yang terangkum pada Tabel 4.6 memberikan nilai *Alfa Cronbach* lebih besar dari standar kriteria menurut Nunnally yaitu 0,60 sehingga semua variabel tersebut dinyatakan reliabel. Dengan jumlah sampel ( $n$ ) = 65 dan jumlah variabel 6.

## B. Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empaty ( $X_4$ ), Bukti Langsung ( $X_5$ ) yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di kampus STIE IEU Gedong Kuning Selatan Yogyakarta.

**TABEL 3**  
**HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.793	5.463		1.243	.219
X1 = KEHANDALAN	.012	.120	.010	.100	.920
X2 = DAYA TANGGAP	.276	.139	.198	1.990	.051
X3 = JAMINAN	.543	.241	.395	2.249	.028
X4 = EMPATY	.218	.242	.125	.900	.372
X5 = BUKTI LANGSUNG	.307	.281	.160	1.092	.279

a. Dependent Variable: Y = KEPUASAN MAHASISWA

Sehingga dari uji tersebut diketahui tidak ada pengaruh yang signifikan variabel Kehandalan (X<sub>1</sub>), Empathy (X<sub>4</sub>), dan Bukti Langsung (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada mahasiswa STIE IEU Yogyakarta. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) dan Jaminan (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada mahasiswa STIE IEU Yogyakarta.

**TABEL 4**  
**NILAI KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 <sup>a</sup>	.434	.386	3.419

a. Predictors: (Constant), X5 = BUKTI LANGSUNG, X1 = KEHANDALAN, X2 = DAYA TANGGAP, X4 = EMPATY, X3 = JAMINAN

b. Dependent Variable: Y = KEPUASAN MAHASISWA

Dari data primer yang diolah yang dilakukan dengan menggunakan SPSS diketahui besarnya *Adjusted R Square* ( karena terdapat dua variabel bebas) sebesar 0,386. Hal ini berarti 38,6% variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y) pada mahasiswa STIE IEU Gedong Kuning Selatan Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel Kehandalan (X<sub>1</sub>), Daya Tanggap (X<sub>2</sub>), Jaminan (X<sub>3</sub>) Empaty (X<sub>4</sub>), Bukti Langsung (X<sub>5</sub>) . Sedangkan sisanya ( 100% - 38,6% = 61,4%) dijelaskan variansinya oleh variabel lain.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil uraian dan analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie Ekatana Upaweda Gedong Kuning Selatan Yogyakarta maka diperoleh kesimpulan yang dapat dikemukakan. Kesimpulan dalam bab ini merupakan jawaban atas semua rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adapun kesimpulan-kesimpulan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

Secara parsial dengan menggunakan uji *t test* yang dilakukan terhadap variabel Kehandalan (X1), diperoleh *t* hitung lebih kecil daripada *t* tabel  $(_{63;0,05})$  yaitu  $0,100 < 1,669$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X1), tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Pada STIE IEU Yogyakarta.

Secara parsial dengan menggunakan uji *t test* yang dilakukan terhadap variabel Daya Tanggap (X2) diperoleh *t* hitung lebih besar dari pada *t* tabel  $(_{63;0,05})$  yaitu  $1,990 > 1,669$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Pada STIE IEU Yogyakarta.

Secara parsial dengan menggunakan uji *t test* yang dilakukan terhadap variabel Jaminan (X3) diperoleh *t* hitung lebih besar daripada *t* tabel  $(_{63;0,05})$  yaitu  $2,249 > 1,669$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X3), mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Pada STIE IEU Yogyakarta.

Secara parsial dengan menggunakan uji *t test* yang dilakukan terhadap variabel Empaty (X4), diperoleh *t* hitung lebih kecil dari pada *t* tabel  $(_{63;0,05})$  yaitu  $0,900 < 1,669$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Empaty (X4) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Pada STIE IEU Yogyakarta.

Secara parsial dengan menggunakan uji *t test* yang dilakukan terhadap variabel Bukti Langsung (X5) diperoleh *t* hitung lebih kecil dari pada *t* tabel  $(_{63;0,05})$  yaitu  $1,092 < 1,669$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Bukti Langsung (X5) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Pada STIE IEU Yogyakarta.

Dari hasil uji F hitung diperoleh nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel  $(_{63;0,05})$   $9.045 > 1,941$ , berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berdasarkan kriteria tersebut diatas maka terbukti variabel Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3) Empaty (X4), Bukti Langsung (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Mahasiswa STIE IEU Yogyakarta.

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan oleh kampus Stie Ieu Gedong Kuning Selatan Yogyakarta. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

Pemberian informasi yang disampaikan dalam menjawab keluhan mahasiswa belum sepenuhnya dapat di pahami, hal ini menghindari kesimpangsiuran dalam pemberian informasi kepada mahasiswa. Sebaiknya pengetahuan yang di miliki akademik tentang informasi di tingkatkan lagi, dikarenakan mahasiswa menginginkan kelancaran dan keakuratan dalam urusan administrasi maupun akademik.

Kemampuan dalam menyelesaikan masalah masalah harus ditangani dengan tepat dan cepat oleh para petugas akademik dan keuangan serta menanggapi keluhan mahasiswa harus lebih perhatian lagi agar jalannya perkuliahan mahasiswa lebih lancar karena tidak terhambat dengan urusan akademik dan keuangan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Almasdi, Jusuf Suit (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Ernawati, Supriyanto (2010). *Pemasaran Industry Dan Kesehatan Jasa*. CV Andi Offset.
- Kasmir (2005). *Etika Customer Servis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Keller Dan Kotler (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition Pearson Prentice Hall*.
- Laksana Fajar (2008). *Manajemen Pemasaran, Graha Ilmu, Yogyakarta*.
- Philip Kotler (2000). *Manajemen Pemasaran*. PT.Prenhalindo. Jakarta.
- Popi, Sopiadin (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, Bogor Ghalia Indonesia*
- Richad Oliver (1993). *Conceptual Model Of Servis Quality And Servis Satisfaction: Compatible Goal, Differnt Concept In Advence In Servis Marketing And Management, Vol 2:P.65-85*.
- Srinadi (2008). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan, Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th.XXVII, No.3. Hal 217-231*.
- Sugiyono (2011) *SSPS Statistik Untuk Penelitian, CV. Alvabeta, Bandung*.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto (2007). *Manajemen Ritel*. Yogyakarta. Penerbit Amus.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar, Cetaklan Ke Empat*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Wijaya Tony (2013). *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarsih & Ratminto (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Winarsih (2007). *Persepsi Mutu Pembelajaran Dan Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang*.
- Wira Sutedja (2007). *Paduan Layananan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yetty, Sarjono (2007). *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, Varidika, Vol.19, No.1, 2007*.