

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI

Dani Agung Wicaksono¹⁾, Ninik Sri Rahayu Wilujeng²⁾

^{1,2}D-IV Teknologi Pengolahan Hasil Ternak, Politeknik Negeri Banyuwangi, Jalan Raya Jember KM. 13 Labanasem Kabat Banyuwangi, 68461

E-mail : dani@poliwangi.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and visibility on student satisfaction at the Banyuwangi State Polytechnic. This research was conducted in Banyuwangi City, East Java using 392 student respondents. Data was collected using a questionnaire containing 5 questions for each variable. The data of this study meet the classical assumption test, which means it can be used to test the effect of the independent variable using multiple linear regression analysis. Service quality turned out to have a significant effect on student satisfaction with an R² value of 0.509 with sig. 0.000. This shows that if the institution is able to provide excellent service quality, it will have an impact on increasing student satisfaction. Student satisfaction is one of the keys to the success of an institution in an effort to retain students during their studies, in addition if students feel satisfied during their studies at the institution, students will try to promote the institution to other parties.

Key Words : *Service Quality, Student Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Negeri Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan di Kota Banyuwangi, Jawa Timur dengan menggunakan 392 responden mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berisi 5 pertanyaan untuk masing-masing variabel. Data penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik yang berarti dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Kualitas pelayanan ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai R² sebesar 0,509 dengan sig. 0,000. Hal ini memperlihatkan bahwa apabila lembaga mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu kunci sukses sebuah lembaga dalam usaha mempertahankan mahasiswa selama studi, selain itu apabila mahasiswa merasa puas selama studi di lembaga, maka mahasiswa akan berusaha mempromosikan lembaga kepada pihak lain.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Banyuwangi Banyuwangi adalah satu-satunya perguruan tinggi negeri yang ada di Kabupaten Banyuwangi, untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan sesuai bidangnya agar mampu bersaing dengan lulusan perguruan tinggi lainnya, Politeknik Negeri Banyuwangi harus memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa, dengan tujuan mahasiswa merasa puas dalam menuntut ilmu di Politeknik Negeri Banyuwangi. Apabila mahasiswa tidak merasa puas maka

akan berakibat timbulnya rasa tidak nyaman bagi mahasiswa selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Banyuwangi, apabila hal ini tidak ditangani secara serius oleh pihak lembaga, maka akan mengakibatkan turunnya kualitas dari mahasiswa dalam bersaing di dunia kerja.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) apakah keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan kasat mata (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (2) apakah keandalan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (3) apakah daya tanggap (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (4) apakah jaminan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (5) apakah empati (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (6) apakah kasat mata (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi? dan (7) variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) untuk menguji pengaruh keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan kasat mata (X_5) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (2) untuk menguji pengaruh keandalan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (3) untuk menguji pengaruh daya tanggap (X_2) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (4) untuk menguji pengaruh jaminan (X_3) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada politeknik Negeri Banyuwangi, (5) untuk menguji pengaruh empati (X_4) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (6) untuk menguji pengaruh kasat mata (X_5) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi dan (7) untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.

METODE PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi yang berjumlah 3918 mahasiswa, mulai dari semester 2 sampai dengan semester 8. Menurut Arikunto (2006:131) yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subjek populasi yang kurang dari 100 lebih baik diambil semua sedangkan bila subjek lebih dari 100 maka diambil 10%-15% atau 20%-25% dari populasi. Dikarenakan jumlah mahasiswa pada Politeknik Negeri Banyuwangi berjumlah 3918 mahasiswa, maka sampel dalam penelitian ini diambil $10\% \times 3918$ mahasiswa = 392 mahasiswa, sampel diambil dengan metode quota sampling. variabel *independent* dalam penelitian ini adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Adapun metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 5 pilihan jawaban menggunakan skala likert. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Keandalan (X ₁)	X ₁₁	0,746	0,110	0,000	Valid
	X ₁₂	0,829	0,110	0,000	Valid
	X ₁₃	0,788	0,110	0,000	Valid
	X ₁₄	0,870	0,110	0,000	Valid
	X ₁₅	0,822	0,110	0,000	Valid
Daya Tanggap (X ₂)	X ₂₁	0,578	0,110	0,000	Valid
	X ₂₂	0,527	0,110	0,000	Valid
	X ₂₃	0,556	0,110	0,000	Valid
	X ₂₄	0,630	0,110	0,000	Valid
	X ₂₅	0,599	0,110	0,000	Valid
Jaminan (X ₃)	X ₃₁	0,625	0,110	0,000	Valid
	X ₃₂	0,597	0,110	0,000	Valid
	X ₃₃	0,549	0,110	0,000	Valid
	X ₃₄	0,395	0,110	0,000	Valid
	X ₃₅	0,432	0,110	0,000	Valid
Empati (X ₄)	X ₄₁	0,458	0,110	0,000	Valid
	X ₄₂	0,523	0,110	0,000	Valid
	X ₄₃	0,440	0,110	0,000	Valid
	X ₄₄	0,517	0,110	0,000	Valid
	X ₄₅	0,495	0,110	0,000	Valid
Kasat Mata (X ₅)	X ₅₁	0,597	0,110	0,000	Valid
	X ₅₂	0,564	0,110	0,000	Valid
	X ₅₃	0,652	0,110	0,000	Valid
	X ₅₄	0,484	0,110	0,000	Valid
	X ₅₅	0,432	0,110	0,000	Valid
Kepuasan Mahasiswa	Y1	0,658	0,110	0,000	Valid
	Y2	0,688	0,110	0,000	Valid

(Y)	Y3	0,652	0,110	0,000	Valid
	Y4	0,558	0,110	0,000	Valid
	Y5	0,442	0,110	0,000	Valid

Dari tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan bersifat valid. Sedangkan untuk hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Cutt-off	Keterangan
Keandalan (X_1)	0,809	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X_2)	0,720	0,60	Reliabel
Jaminan (X_3)	0,680	0,60	Reliabel
Empati (X_4)	0,637	0,60	Reliabel
Kasat Mata (X_5)	0,701	0,60	Reliabel
Kepuasan Mhs (Y)	0,733	0,60	Reliabel

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%, sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan tabulasi dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah disebar, maka pada bagian ini akan dikemukakan tentang pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS Version 20,0 for Windows*. Analisis regresi linier berganda merupakan suatu analisis untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, adapun hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini :

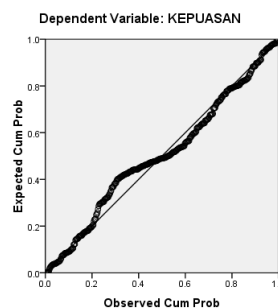
Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independent	Unstandardized Coefficient	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	7,862	5,846	0,000
Keandalan (X_1)	0,507	17,450	0,000
Daya Tanggap (X_2)	0,037	0,964	0,336
Jaminan (X_3)	0,170	4,449	0,005
Empati (X_4)	0,003	0,090	0,928
Kasat Mata (X_5)	-0,014	-0,380	0,704
Variabel Dependent (Y) : Kepuasan Mahasiswa			
F_{hitung}		79,992	
F_{tabel}		3,65	
t_{tabel}		1,95993	
R		0,713	

<i>R Square</i>	0,509
<i>Adjusted R Square</i>	0,503
Signifikansi	0,000
α	0,05
<i>Durbin-Watson</i>	1,918
N	392 Responden

Dalam model penelitian ini nilai koefisien determinasi berganda menggunakan nilai R Square (R^2) sebesar 0,509 atau 50,9% yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata mampu mempengaruhi perubahan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 50,9% sedangkan sisanya sebesar 49,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini, misalnya kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas. Untuk uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan dari hasil uji normalitas dengan menggunakan p-plot dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk uji heterokedastisitas dalam penelitian ini digunakan model Uji Glesjer (*Glesjer Test*), yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas, jika hasil regresi residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan	VIF	Keterangan
Keandalan (X_1)	0,662	1,95993	0,508	Bebas Heterokedastisitas	1,210	Bebas Multikolinieritas
Daya Tanggap (X_2)	0,020	1,95993	0,984			
Jaminan (X_3)	-1,863	1,95993	0,063			
Empati (X_4)	-0,200	1,95993	0,842			
Kasat Mata (X_5)	0,227	1,95993	0,820			

Berdasarkan hasil analisis diperoleh semua variabel bebas memiliki nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9599 sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini bebas dari kasus heterokedastisitas, dan semua variabel bebas memiliki nilai $VIF < 5$, sehingga model penelitian ini juga bebas dari kasus multikolinieritas.

Dalam hal ini akan dibahas secara detail model penelitian ini, adapun pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan mempunyai kompetensi sesuai bidangnya, tepat dalam waktu pelayanan dan mampu memberikan solusi disaat mahasiswa mengalami masalah, hal ini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa selama melakukan studi di lembaga. Variabel daya tanggap (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan sigap, akuntabel dan mempunyai inovasi dalam pelayanan, hal ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Variabel jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan mempunyai integritas, konsistensi dan transparan dalam proses pelayanan, hal ini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa selama melakukan studi di lembaga. Variabel empati (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan paham dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, hal ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel kasat mata (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya fasilitas yang nyaman, area parkir yang rapi dan adanya sarana informasi, hal ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa selama studi di lembaga.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka simpulan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan :

$$Y = 7,862 + 0,507X_1 + 0,037X_2 + 0,170X_3 + 0,003X_4 - 0,014X_5 + \epsilon_i$$

- b. Berdasarkan nilai R Square (R^2) sebesar 0,509 atau 50,9% yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata mampu mempengaruhi perubahan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 50,9% sedangkan sisanya sebesar 49,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar

model penelitian ini, misalnya kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas.

- c. Berdasarkan uji F didapat hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,992 > 3,65$) artinya bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- d. Berdasarkan uji-t didapatkan hasil bahwa hanya variabel keandalan dan jaminan yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, hal ini dikarenakan variabel keandalan dan jaminan mempunyai nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} .

Berpijak dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang perlu disampaikan adalah :

- a. Pihak manajemen Politeknik Negeri Banyuwangi hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan mahasiswa selama studi di lembaga, hal ini cukup penting dikarenakan kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator kesuksesan sebuah lembaga dalam mempertahankan jumlah mahasiswanya.
- b. Sebaiknya perlu diadakan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain variabel kualitas pelayanan, misalkan metode pengajaran, motivasi, kondisi lingkungan, kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas.

DAFTAR PUSTAKA

- Angesti, Dyan, 2006, *Pengaruh Kualitas layanan Akademik Melalui Media Website terhadap Kepuasan Konsumen Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (STIKOM) Surabaya*, Tesis S2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Alma, Buchari .2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi .2006. *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Eko Indrajit Richardus dan Djokopranoto Richardus.2006. *Manajemen Perguruan tinggi Moderen*. Andy Offset
- Ferdinand Augusty.2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gay,L,R. Diehl,P,L, *Research Methods for Business and Management*,1992, Macmillan Publihing Company.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Jonatan Sarwono.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.

- Swasta, Basu Dharmesta. T Hani Handoko.2000.*Manajemen Pemasaran Analisa Prilaku Konsumen*.BPFE.m Yogyakarta.
- Payn, Adrian.2000. *The Essence or Service Marketing*.Andi
- Rangkuti Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduan, Enkos Ahmad Kuncoro. 2008. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta.
- James A Black & Dean J. Champion. Terjemahan E koswara. 1999. *Metode dan Masalah penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Kotler, Philip.2000. *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Control*. Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, New jersey.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kurniawan, Cipto Tjhin,2004, *Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Jasa angkutan Barang Pada Perusahaan Pelayaran di PT Salam pacific Indonesia Lines Surabaya*, Tesis S2, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Lovelock, Christopher and Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdan A.2008. *Manajemen Pemasaran jasa*.Salemba Empat.
- M. Mursid.2006. *manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara..
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Indeks
- Maylina, Wenny. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6. Surabaya.
- Nur Indriantoro. Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.BPFE. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Pujawan Tetra. 1997. *Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bank*. Universitas Brawijaya.
- Suparmoko,M. 1999. *Metode penelitia Praktis*. BPFE Yogyakarta
- Sudarman Paryati. 2004. *Belajar Efektif di perguruan Tinggi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Andy Yoyakarta.
- Umar, Husein,2003, *Metode riset Prilaku Konsumen Jasa*. Galia Indonesia. Jakarta.
- Valarie leonard L, 1994, *Reassment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality*, Journal Of marketing No 50 januari,pp,111 – 124.
- Yudisiatri,Yuli, 2006,Peran Sistem Teknologi Informasidan Kwalitas layanan Terhadap Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Timur, Tesis S2, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Zeithaml, Valarie, A, and Bitner MJ,1996. *Service marketing*, The Megraw Hill Companies, Inc, New York.
- Zeithaml, Valarie, Leonardo L, and Parasuraman A, 1998, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, Jurnal Of marketing, Vol .60. april p 31 – 46.
- Zeithaml, Valarie, A, Parasuraman, A, and Berry,L, 1990, *Delivering quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*,New York, the Free Press.