

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI PAYAKUMBUH

Rionardi Z.<sup>1)</sup> dan Almasdi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Magister Managemen, Sekolah Tinggi Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

email:<sup>1)</sup>[rionardi2978@gmail.com](mailto:rionardi2978@gmail.com)

<sup>2)</sup>[almasdi.stiehas@gmail.com](mailto:almasdi.stiehas@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the effect of service dimension variables on student satisfaction with educational services. The study was conducted using a quantitative approach. The sample of this study were students Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh a total sample of 123 students. Data analysis for hypothesis testing uses binary logistic regression. The results showed by the simultaneous testing all dimensions of service quality that significantly influence student satisfaction are tangibles (X1), reability (X2), responsiveness (X3), and assurance (X4), while empathy variables (X5) has no significant effect with the level of student satisfaction contribution to services at STT Payakumbuh at 88.1% and 11.9% influenced by other variables. The testing that can be seen partially so that it can be seen that the most dominant dimension affecting service satisfaction at the Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) is the responsiveness variable (responsiveness) that can provide increased student satisfaction with academic services by 151,109 times more high compared with students who are not satisfied. It is expected that STT Payakumbuh needs to improve the quality of service in increasing the level of student satisfaction with educational services.*

**Keywords:** logistic regression; services quality; students satisfaction

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel dimensi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh dengan jumlah sampel 123 mahasiswa. Analisis data untuk uji hipotesis menggunakan regresi logistik biner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian secara simultan semua dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah *tangibles* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), dan *assurance* (X4), sedangkan variabel *empathy* (X5) tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di STT Payakumbuh sebesar 88,1% dan 11,9% dipengaruhi variabel lainnya. Melalui pengujian secara parsial didapati dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan layanan pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) adalah variabel *responsiveness* (daya tanggap) yang dapat memberikan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 151.109 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan. Diharapkan nantinya STT Payakumbuh perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan bagi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan.

**Kata kunci:** logistik regresi; kualitas pelayanan; kepuasan mahasiswa

---

*Detail Artikel:*

*Diterima: 8 Juli 2020*

*Disetujui: 11 September 2020*

---

## PENDAHULUAN

Keberhasilan Perguruan Tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggannya, dalam hal ini adalah mahasiswa. Pelayanan yang baik diharapkan oleh mahasiswa mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung. Semua kegiatan ini menjadi tanggung jawabnya manajemen yang menjalankan operasional pendidikan. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2011).

Perguruan Tinggi memberikan jasa, dengan berfikir agar seluruh mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan. Pengelola perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) agar mahasiswa dan masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan mengalami peningkatan. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswa dan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dimasa yang akan datang (Setiarini dkk., 2017). Perguruan Tinggi memberikan jasa, dengan berfikir agar seluruh mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan. Pengelola perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) agar mahasiswa dan masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan mengalami peningkatan. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswa dan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dimasa yang akan datang (Setiarini dkk., 2017).

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan dan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998). Menciptakan kualitas layanan bagi dunia pendidikan perlu dijaga dan dikembangkan serta dipertahankan karena pendidikan memberikan jasa yang profesional dalam mewujudkan generasi penerus bangsa dan Negara. Perlunya memperhatikan 5 (lima) unsur sebagai konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasanyaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), (Parasuraman, 2001).

Pada sebuah Perguruan Tinggi mahasiswa merupakan penerima jasa atau pelanggan, jika mahasiswa mempunyai persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi maka kepercayaan masyarakat akan meningkat dengan perguruan tinggi tersebut. Tingkat kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi capaian mahasiswa secara akademik yaitu dalam penyelesaian studi yang nantinya juga akan menentukan mutu lulusan dalam bentuk kompetensi akademik. Untuk itu penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Perguruan Tinggi penting dilakukan.

## TELAAH LITERATUR

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005). Dalam Oxford advanced Learner's Dictionary (2000) yang dikutip (Tjiptono, 2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai "*The good feeling that you have when you achieved something that you wanted to happen does happen "the act of fulfilling a need or desire: dan an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, act"*

Menurut (Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut (Kotler, 1997) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Lebih lanjut (Kotler, 2003) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari pendapat tersebut di atas disimpulkan yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa). Harapan mahasiswa dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman, alumni yang sudah merasakan pelayanan sebelumnya. Hal tersebut akan timbul perasaan senang, kepuasan individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan mahasiswa tergantung pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh lembaga yang mengolah pendidikan sebagai pemberi jasa. Kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan di dunia pendidikan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam konsep kualitas jasa. Pada dasarnya kepuasan layanan akan tercipta apabila kualitas jasa sudah memenuhi harapan mahasiswa. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan (Wijaya, 2012) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

Kotler dalam (Tjiptono, 2016) mengungkapkan ada terdapat 5 (lima) faktor penentu kualitas pelayanan jasa diantaranya yaitu: 1) Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen, 3) Cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen, 4) Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik, 5) Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Memastikan tidak ada keluhan dan jika ada maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan sangat penting dalam mengatasi keluhan para konsumen.

Beberapa penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Pada penelitian yang dilakukan (Ginjar, 2012) mengatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible* sebagian besar pada kategori tidak puas. Sedangkan penelitian (Mularsih dan Aritonang, 2017) menjelaskan bahwa kelima dimensi

(fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) maupun variabel kualitas layanan pada Pendidikan Tinggi Swasta di Jakarta memperoleh nilai skor rata-rata cukup dan begitu juga variabel kualitas layanan juga memperoleh skor yang cukup memuaskan, sehingga kualitas pelayanan jasa masih perlu ditingkatkan.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey lapangan. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa STT Payakumbuh. Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk kuisioner untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

### Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STT Payakumbuh). STT Payakumbuh sebagai sebuah Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di bidang teknologi bila ditinjau dari perkembangan jumlah mahasiswanya kurang berkembang, dimana terjadinya penurunan total jumlah mahasiswa 5 tahun terakhir seperti pada Tabel 1.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh mahasiswa STT Payakumbuh yang aktif pada tahun akademik 2019/2020 yaitu sebanyak 225 orang mahasiswa. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel penelitian adalah 144 orang. Kuisioner yang terkumpul adalah 123 Adapun distribusi sampel penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Data Sampel dan Penyebaran Kuisioner**

No.	Program Studi	Populasi Mahasiswa	Persentase	Jumlah Sampel	Jumlah kuisioner
1	S1-Teknik Sipil	130	57,78	83	62
3	S1-Informatika	37	16,44	24	24
2	D3- Teknik Komputer	58	25,78	37	37
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>123</b>
Kuisioner yang Gagal atau tidak terkumpul					21

### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian adalah variabel bebas (Independen) Yang terdiri dari 5 (lima) variabel bebas dimensi pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*) X<sub>1</sub>, kehandalan (*reliability*) X<sub>2</sub>, *daya tanggap (responsiveness)* X<sub>3</sub>, jaminan (*assurance*) X<sub>4</sub>, empati (*empathy*) X<sub>5</sub>. Variabel Terikat (dependen) (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan.

### Instrumen Penelitian

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian dalam bentuk kuisioner. Kuisioner disusun menggunakan 5 skala likert yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS) Ragu-Ragu (R), Setuju (S) Sangat Setuju (SS). Defenisi operasional yang digunakan untuk penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris dalam penyusunan kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Variabel dan Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah item</b>
Pelayanan akademik (Y)	6
<i>Tangible</i> (X1)	10
Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	
<i>Reability</i> (X2)	7
Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dalam memberikan pelayanan.	
<i>Responsiveness</i> (X3)	5
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	
<i>Assurance</i> (X4)	3
Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	
<i>Emphaty</i> (X5)	5
Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	

**Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data statistik deskriptif dan statistik inferensi. Analisis statistik deskriptif terdiri dari frekuensi, rata-rata (mean), standard deviasi, skewness, kurtosis dan Tingkat Capaian Responden (TCR).

**Analisis Regresi Binery Logistik**

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengestimasi model regresi dengan variabel dependen bersifat kualitatif adalah dengan model probabilitas logistik atau disingkat *logit* (Widarjono, 2010). Pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah menggunakan analisis analisis regresi binery logistik karena variabel dependen (Y) dalam bentuk dua kategori (binary) yaitu katogori puas dan tidak puas. Pengukuran variabel kepuasan mahasiswa (variabel Y) menjadi dua kategori berdasarkan nilai mean kepuasan mahasiswa. Jika nilai mean lebih besar dari nilai median maka kepuasan mahasiswa masuk kategori puas (1) dan jika nilai mean kecil sama dengan median maka kepuasan mahasiswa masuk kategori tidak puas (0).

Persamaan regressi logistic adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

$$Y = \log P \left( \frac{p}{1-p} \right)$$

$$Logit Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5$$

**Keterangan:**

Y : Kepuasan Layanan pendidikan, a : konstanta, X1 : Bukti fisik (*tangibles*), X2 : Empati (*empathy*), X3 : Keandalan (*reliability*), X4 : Daya tanggap (*responsiveness*), X5 : Jaminan (*assurance*, P : Peluang dari peristiwa yang terjadi, 1-P : Peluang dari peristiwa yang tidak terjadi, e = error

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Profil Responden**

Profil responden menjelaskan jumlah yang sesuai dengan persentase sampel dari jumlah populasi mahasiswa aktif dari seluruh angkatan pada semua program studi yang ada di Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Payakumbuh terlihat dari tabel 4.3 dilihat dari:

**Tabel 3**  
**Profil Responden**

<b>Kategori Profil</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Program Studi</b>		
S1- Teknik Sipil	62	50.4
S1-Informatika	24	19.5
D3-Teknik Komputer	37	30.1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	74	60.2
Perempuan	49	39.8
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>
<b>Kategori umur</b>		
Kurang dari 20 tahun	35	28.5
21-30 tahun	85	69.1
Lebih dari 30 tahun	3	2.4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>
<b>Status Pekerjaan</b>		
Bekerja	120	97.6
Tidak Bekerja	3	2.4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel responden penelitian kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) yang dipaparkan pada Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa:

1. Jumlah mahasiswa aktif di STT Payakumbuh saat ini adalah 225 orang yang terdiri dari 3 Program Studi yaitu S1 Teknik Sipil sebanyak 62 orang (50,4%), S1 Informatika sebanyak 24 orang (19,5%) dan D3 Teknik Komputer sebanyak 37 orang (30,15). Artinya program studi yang paling banyak memiliki kontribusi adalah mahasiswa Program Studi Teknik Sipil.
2. Berdasarkan kategori jenis kelamin responden mahasiswa STT Payakumbuh terdiri dari 74 orang (60,2%) berjenis kelamin laki-laki dan 49 orang (39,8%) berjenis kelamin perempuan. Artinya rata-rata Mahasiswa yang terdaftar di STT Payakumbuh memiliki jenis kelamin laki-laki.
3. Kategori dari umur mahasiswa menjelaskan bahwa umur kurang dari 20 Tahun sebanyak 35 orang (28,5%), usia 21-30 tahun sebanyak 85 orang (69,1%) dan lebih dari 30 tahun sebanyak 3 orang atau 2,4%. Artinya usia mahasiswa rata-rata diantara kurang dari 20 tahun dan diantara 21-30 tahun. Hal ini menunjukkan karena mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) pada umumnya berusia muda yang berasal dari usia tamat SMA/SMK.
4. Status pekerjaan mahasiswa menunjukkan bahwa sebanyak 120 orang (97,6%) dan 3 orang (2,4%) tidak bekerja. Artinya mahasiswa yang sedang aktif menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) rata-rata bekerja sambil kuliah.

### Validitas Data

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jadi,  $df$  yang digunakan adalah  $123-2 = 121$  dengan  $\alpha$  5% maka menghasilkan nilai  $r$ table (uji dua sisi) sebesar 0,1771. Hasil rhitung  $>$   $r$ table (0,1771) = valid atau hasil  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,1771) = tidak valid. Penjelasan tabel 4.5 memperlihatkan bahwa semua item variabel dinyatakan valid.

### Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach alpha*. Hasil perhitungan *alpha cronbach's* dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's alpha*  $>$  0,60. Jika *Cronbach's alpha* adalah kurang dari 0,60 maka nilai reliabilitas dinilai kurang baik, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

**Tabel 4**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Kesimpulan
Tangible	0,872	Reliabel/Handal
Reability	0,795	Reliabel/Handal
Responsiveness	0,883	Reliabel/Handal
Assurance	0,842	Reliabel/Handal
Empathy	0,911	Reliabel/Handal
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik	0,930	Reliabel/Handal

Dari *output* di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *Cronbach's alpha* diatas 0,8 adalah variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan nilai baik. Variabel *reability* memiliki nilai diatas 0,7 dengan nilai dapat diterima. Artinya semua variabel pada item penelitian penelitian ini reliabilitasnya baik atau handal.

### Hasil Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), *standar devisi*, *maksimum*, *minimum*, *skewness* (kemiringan), dan *kurtosis* (keruncingan) dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil analisis deskriptif dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 5**  
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev	Skewness	Kurtosis	TCR (%)
Tangible	123	2.00	5.00	3.06	0.66	0.294	0.338	61.2
Reability	123	2.00	5.00	3.46	0.73	-0.195	-0.284	69.2
Responsiveness	123	1.00	5.00	3.33	0.89	0.013	-0.493	66.6
Assurance	123	1.00	5.00	3.41	0.85	-0.071	-0.239	68.2
Empathy	123	1.00	5.00	3.40	0.96	-0.076	-0.492	68.0
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik	123	1.00	5.00	3.60	0.83	-0.286	0.481	72.0

Tabel 5 menunjukkan bahwa bahwa data variabel *tangible* terdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable *Tangible* adalah 3.06 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable *Tangible* adalah 61.2%. Ini artinya rata-rata TCR variable *tangible* dinilai

pada kategori cukup baik. Variabel reability terdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable Reability adalah 3.46 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable Reability adalah 69.2%. Ini artinya rata-rata TCR variable Reability dinilai pada kategori baik. variabel responsiveness terdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable Responsiveness adalah 3.33 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable Responsiveness adalah 66.6%. Ini artinya rata-rata TCR variable Responsiveness dinilai pada kategori cukup baik. Variabel assurance terdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable Assurance 3.41 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable Assurance adalah 68.2%. Ini artinya rata-rata TCR variable tangible dinilai pada kategori baik. Variabel empathy berdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable Emphaty 3.40 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable Emphaty adalah 68.0%. Ini artinya rata-rata TCR variable tangible dinilai pada kategori cukup baik.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik terdistribusi normal. Dengan nilai rata-rata variable kepuasan mahasiswa adalah 3.60 maka nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) variable kepuasan mahasiswa adalah 72.0%. Ini artinya rata-rata TCR variable kepuasan mahasiswa dinilai pada kategori baik. Kesimpulan analisis distribusi pada variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai variable yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Nilai rata-rata terendah adalah hasil penilaian pada variabel *tangible* yaitu dengan rata-rata 3,06. Nilai rata-rata tertinggi adalah variabel *reability* yitu dengan nilai rata-rata 3.46. Secara umum Tingkat Capaian Responden adalah pada kategori cukup baik hingga baik dengan nilai TCR sebesar 61.2%-72.0%.

### Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hasil pengujian hipotesis menggunakan *regressi logistic*, dimana variabel dependen (Y) dalam penelitian ini bersifat dikotomi yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah puas dan tidak puas, maka pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis *regressi logistic*. Tujuan analisis *regressi logistic* ini adalah untuk mengidentifikasi variable-variable rasio mana saja yang mampu membedakan antara mahasiswa yang puas dengan pelayanan akademik dengan mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan akademik.

### Hasil Uji Regressi Logistik

Penjelasan model regresi logistik yang terbentuk disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Wald**  
**Variables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
TG	2.699	1.274	4.488	1	0.034	14.864
REA	2.150	1.038	4.290	1	0.038	8.582
RESPN	5.018	1.497	11.230	1	0.001	151.109
ASSRC	2.721	1.211	5.047	1	0.025	15.201
EMP	0.776	1.488	0.272	1	0.602	2.172
Constant	-3.949	1.037	14.510	1	0.000	0.019

a. Variable(s) entered on step 1: thp\_TG, thp\_REA, thp\_RESPN, thp\_ASSRC, thp\_EMP.

Berdasarkan hasil uji *Regressi logistic* pada tabel di atas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Logit } Y = -3.949 + 2.699TG + 2.150REA + 5.018RESPN + 2.721ASSRC$$

Persamaan *logistic regresi* menunjukkan bahwa *log odds* kepuasan pelayanan akademik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh semua variabel. Jika *tangible* (TG), *reability* (REA), *responsiveness* (RESPN) dan *Assurance* (ASSRC) dianggap konstan, maka odds kepuasan pelayanan akademik dengan faktor  $e^{2.699TG}$  untuk kenaikan 1 unit *tangible*, faktor  $e^{2.150REA}$  untuk kenaikan 1 unit *reability*, faktor  $e^{5.018RESPN}$  untuk kenaikan 1 unit *responsiveness*, faktor  $e^{2.721ASSRC}$  untuk kenaikan 1 unit *assurance*. Interpretasi dapat juga dilakukan dengan menyatakan bahwa semakin tinggi nilai *tangible*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance* maka probabilitas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik juga akan semakin tinggi. Penjelasan hasil uji hipotesis dapatkan disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Hipotesis	Hasil Uji
<i>Tangibles</i>	Semakin baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.	Diterima (Pengaruh Sig.)
<i>Reliability</i>	Semakin tinggi Keandalan: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dalam memberikan pelayanan.	Diterima (Pengaruh Sig.)
<i>Responsiveness</i>	Semakin meningkat daya tanggap kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	Diterima (Pengaruh Sig.)
<i>Assurance</i>	Semakin meningkat kepastian: keahlian dosen, perhatian dosen, konsisten belajar, waktu pengajaran, maka semakin meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	Diterima (Pengaruh Sig.)
<i>Empathy</i>	Tingkat kepedulian dosen, tenaga kependidikan, untuk memberi perhatian kepada mahasiswa berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	Ditolak (tidak berpengaruh secara Sig.)

**Menguji Kelayakan Model Regresi (*Goodness of Fit*)**

Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test menguji hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit). Jika nilai Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit test statistic sama dengan atau kurang dari 0.05 maka hipotesis nol di tolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model tidak dapat memprediksi nilai observasinya. Jika nilai Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit test statistic lebih besar dari 0.05 maka hipotesis nol dapat diterima yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

**Tabel 8**  
**Menguji Kelayakan Model**  
**Hosmer and Lemeshow Test**

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	.710	6	.994

Berdasarkan Tabel 8 Uji Hosmer Hosmer and Lemeshow's menunjukkan bahwa besarnya nilai statistic nilai Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit sebesar 0.994 dengan probabilitas signifikan 0.994 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (5%), dengan demikian dapat disimpulkan model dapat diterima.

### Uji Wald

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara parsial menggunakan uji *wald*, maka uji *wald* hipotesis akan diuji secara individual atau parsial. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara memasukkan satu persatu variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependen*.

Berdasarkan tabel 6 hasil uji wald menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel dibawah 5% (0.05) adalah variabel *tangible* (TG) nilai signifikan 0,034, *reability* (REA) nilai signifikan 0,038, *responsiveness* (RESPN) nilai signifikan 0,001 dan *Assurance* (ASSRC) nilai signifikan 0, 025. Sedangkan variabel *empathy* (EMP) memiliki nilai yang tidak signifikan (0,602>0,05).

Berdasarkan Tabel 9 hasil pengujian secara individual atau parsial menunjukkan bahwa; variabel *tangible* (TG) memperoleh nilai *wald* sebesar 4.488 (Sig. 0.034). Nilai signifikansi 0.034 lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *Reability* (REA) memperoleh nilai Wald sebesar 4.290 dengan Sig. 0.038. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *reability* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *reability* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor *Reability* meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Responsiveness* (RESPN) memperoleh nilai Wald sebesar 11.230 dengan Sig. 0.001. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Selanjutnya variabel *responsiveness* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor *responsiveness*. meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Assurance* (ASSRC) memperoleh nilai *Wald* sebesar 5.047 dengan Sig. 0.025. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *assurance* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor *assurance* meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Empathy* (EMP) memperoleh nilai Wald 0.272 dengan sig. 0.602. Nilai signifikan lebih besar dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak diterima yaitu variabel *Empathy* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

**Koefisien Determinasi (*Nagelkerke R Square*)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana *variabilitas* variabel dependen. *Nagelkerke's R Square* merupakan modifikasi dari koefisien *Cox & Snell's R Square* untuk memastikan nilainya bervariasi dari 0 sampai 1. Hal ini dilakukan dengan cara membagi nilai *Cox & Snell's R Square* dengan nilai maksimumnya. Koefisien detrninasi pada *regressi logistic* dapat dilihat pada nilai *Nagelkerke R Square* pada tabel berikut:

**Tabel 9**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	30.826 <sup>a</sup>	0.622	0.881

a. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than .001.

Berdasarkan Tabel 10 menjelaskan hasil analisis data menunjukkan nilai *Cox & Snell's R Square* sebesar 0,622 dan nilai *Nagelkerke R Square* adalah 0,881 yang berarti variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel (X) independen sebesar 0,881 atau 88,1%. Sedangkan sisa sebesar 0,119 atau 11,9% ditentukan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

**Uji G**

Uji G dalam Uji *overall Model Fit* atau disebut juga uji keseluruhan model, dimana pengujian ini dilakukan secara serentak atau *simultan*. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh peubah-peubah bebas yang digunakan dalam model secara bersama-sama terhadap peubah respon. Uji G dapat dihitung dari perbedaan nilai -2LL antara model hanya terdiri dari konstanta dan model yang di estimasi terdiri dari konstanta serta variabel independen

**Tabel 10**  
**Nilai -2LL yang terdiri dari Konstanta dan variabel bebas**  
**Iteration History<sup>a,b,c,d</sup>**

Iteration	-2 Log likelihood	Log	Coefficients					
			Constant	thp_TG	thp_REA	thp_RESP	thp_ASSRC	thp_EMP
Step 1	1	61.108	-1.627	0.455	0.689	1.552	0.642	0.608
	2	42.240	-2.286	1.040	1.027	2.396	1.116	0.620
	3	34.547	-2.834	1.741	1.345	3.292	1.624	0.494
	4	31.620	-3.369	2.313	1.706	4.174	2.142	0.472
	5	30.895	-3.769	2.606	2.007	4.776	2.541	0.630
	6	30.827	-3.929	2.691	2.134	4.993	2.702	0.756
	7	30.826	-3.949	2.699	2.149	5.018	2.721	0.775
	8	30.826	-3.949	2.699	2.150	5.018	2.721	0.776

- a. Method: Enter
- b. Constant is included in the model.
- c. Initial -2 Log Likelihood: 150.442
- d. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than .001.

Nilai -2Log Likelihood yang hanya memasukkan nilai konstanta saja adalah sebesar 150.442. Sedangkan nilai -2Log Likelihood yang memasukkan nilai konstanta dan variabel bebas adalah sebesar 30.826. Perbandingan kedua nilai -2Log Likelihood tersebut adalah 119.616 seperti yang ditunjukkan pada *table chi square* berikut:

**Tabel 11**  
**Perbandingan Nilai -2LL**  
**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	119.616	5	.000
	Block	119.616	5	.000
	Model	119.616	5	.000

Perbandingan tersebut mengikuti sebaran *chi square*. Nilai *chi square* sebesar 119.616 dengan df 5. Berdasarkan tabel di atas didapat nilai Sig. Model sebesar 0.00. Karena nilai ini lebih kecil dari 5% atau 0.05 maka dapat di simpulkan bahwa variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

### Ekspektasi B

Variabel *Tangible* (TG) memperoleh Nilai *odd ratio* sebesar 20.075 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *tangible* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 20.075 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang penilaiannya tidak puas dengan faktor *tangibles*. Variabel *Realibility* (REA) memperoleh Nilai *odd ratio* sebesar 8.882 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *realibility* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 8.882 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *reability*. Variabel *responsiveness* (RESPN) memperoleh nilai *odd ratio* sebesar 192.467 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *Responsiveness* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 192.467 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *responsiveness*. Variabel *Assurance* (ASSRC) memperoleh nilai *odd ratio* sebesar 16.449 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *assurance* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 16.449 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *assurance*.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) adalah Perguruan Tinggi Swasta yang sudah menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis teknologi sejak tahun 2005 dan sudah menghasilkan lulusan sebanyak 698 orang. Untuk itu STT Payakumbuh selalu menjaga proses agar hasil yang didapat pada akhirnya adalah menghasilkan lulusan yang berdaya saing dan dapat diterima di pasaran kerja. Hasil yang baik yang diharapkan STT Payakumbuh tentu sesuai dengan harapan mahasiswa. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan yang telah diberikan, agar tetap terjaga dan ditingkatkan dengan baik.

Pembahasan hasil penelitian menjelaskan analisis data yang didapatkan. Pengaruh dimensi antara kualitas pelayanan (X) meliputi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) dan *empati* (*Empaty*) dapat dijelaskan secara bersamaan dan parsial terhadap layanan akademik yang diberikan oleh kampus Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP). Pembahasan menjelaskan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya diantaranya:

### **Hipotesis Pertama (H1): Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP)**

Pengaruh dimensi kualitas layanan dilihat secara simultan dapat dihasilkan dengan menggunakan uji G dalam Uji *overall Model Fit* (uji keseluruhan model). Hasil uji ini memperbandingkan sebaran *chi square* (119.616) dengan nilai signifikan sebesar 0.00. Nilai signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari 5% ( $0.00 < 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Hal ini didukung oleh penelitian (Setiarini dkk., 2017) menjelaskan bahwa bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan akademik (*tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara bersamaan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan.

Pengukuran model kualitas pelayanan dalam penelitian ini sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan adalah model *service quality* (*servqual*) menurut Parasuraman (Tjiptono, 2006) yang memaparkan *Service quality* tersebut terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dimana dimensi ini telah banyak digunakan untuk penelitian pengukuran kualitas pelayanan di banyak bidang, salah satunya bidang pendidikan. Hal ini juga mendukung penelitian (Reina, 2012) yang menjelaskan bahwa faktor-faktor kualitas *layanan reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap variabel tidak bebas, yakni kepuasan mahasiswa. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh secara signifikan atas kepuasan mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa diperlukan faktor-faktor pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* perlu menjadi diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus agar memberikan dampak positif terhadap institusi kampus. Faktor lain yang menentukan tingkat kualitas lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan (mahasiswa). Institusi pendidikan dikatakan berkualitas jika mereka telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan mereka. Salah satu strategi lembaga pendidikan untuk mempertahankan eksistensinya adalah dengan meningkatkan kualitas layanan (Radja, 2017) menyebutkan layanan yang harus disediakan oleh fasilitas pembelajaran sekolah yang mendukung kegiatan siswa di sekolah seperti fasilitas dan infrastruktur, kurikulum, administrasi sekolah reguler dan layanan administrasi yang jelas untuk siswa, staf pengajar yang kompeten di bidangnya, bahan, metode, dan dukungan media pengajaran yang sesuai. Hal ini juga harus ditingkatkan di institusi kampus agar kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik dapat dijaga dengan baik di Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP). Apalagi tingkat kontribusi variabel sebesar 88,1% dan sisanya 11,9% diluar model penelitian ini.

### **Hipotesis Kedua (H2): Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP)**

Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara parsial menggunakan menggunakan uji *wald*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara memasukkan satu persatu variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pengujian yang dilakukan secara parsial akan menunjukkan variabel layanan yang dominan mempengaruhi kepuasan layanan akademik pada mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP). Penjelasan pengaruh variabel secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Terdapatnya pengaruh *tangible* signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan**

Pengujian variabel *tangible* (TG) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan memperoleh nilai *wald* sebesar 6.680 dan Sig.  $0.009 < 0.05$  (5%). Nilai *odd ratio* sebesar 14.864 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *tangible* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 14.864 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang penilaiannya tidak puas dengan faktor *tangibles*. Artinya perlunya selalu menjaga dan meningkatkan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Tamnge, 2016) menjelaskan variabel *tangible* (X1) termasuk variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

Fasilitas yang telah tersedia di STT Payakumbuh disediakan dalam mendukung proses belajar mengajar baik secara teori maupun secara praktek bagi seluruh mahasiswa program studi. Selain fasilitas belajar tersedia juga fasilitas kantin dan kenyamanan, sehingga semua fasilitas ini memberikan dampak yang positif kepada mahasiswa dalam menunjang perkuliaan di STT Payakumbuh.

### **Terdapatnya pengaruh *reability* signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan**

Pengujian variabel *reability* (REA) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik nilai *Wald* sebesar 4.500 dengan Sig.  $0.034 < 0.05$  (5%). Nilai *odd ratio* sebesar 8.582 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *reability* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 8.582 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *reability*. Artinya pihak kampus perlu menjaga dan meningkatkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan agar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian (Yetri, 2018) menjelaskan variabel *reability* termasuk variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

Bagi mahasiswa yang dapat menjalani keseluruhan mata kuliah tersebut dengan baik, maka berkesempatan untuk lulus tepat waktu dalam waktu 4 tahun (8 semester) untuk jenjang S1 dan 3 tahun (6 semester) untuk jenjang D3. Penjelasan ini berdasarkan Peraturan Menteri Ristek dan dikti No 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Oleh karena itu diharapkan STT Payakumbuh terus berupaya meningkatkan mutu pembelajaran melalui penerapan kurikulum yang adaptif, materi dan bahan ajar yang update dan tentunya memastikan kualitas dosen yang mengajar yang kompeten di bidangnya.

### **Terdapatnya pengaruh *responsiveness* signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan**

Pengujian variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan nilai *Wald* sebesar 13.557 dan signifikan  $0.000 < 0.05$  (5%). Nilai *odd ratio* sebesar 151.109 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *responsiveness* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 151.109 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *responsiveness*. Oleh karena itu perlunya menjadi perhatian bagi pihak kampus bahwa semakin meningkat daya tanggap (*responsiveness*) yang dilihat pada kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Kegiatan yang dilakukan didasarkan program kegiatan akademik yang dibentuk setiap semester, sehingga evaluasi pada semua dosen melalui penyebaran kuisioner pada pembelajaran kepada mahasiswa. Tujuan ini memperlihatkan adanya *responsiveness* untuk pengembangan dan perbaikan proses pembelajaran pada semester berikutnya.

### **Terdapatnya pengaruh *assurance* signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan**

Pengujian variabel *assurance* (ASSRC) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan nilai *Wald* sebesar 5.722 dengan Signifikan  $0.017 < 0.05$  (5%). Nilai odd ratio sebesar 15.201 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *assurance* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 15.201 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *assurance*. Hal ini menjelaskan bahwa perlunya menjadi perhatian bagi pihak kampus bahwa semakin meningkat kepastian (*assurance*): keahlian dosen, perhatian dosen, konsisten belajar, waktu pengajaran, maka semakin meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Pelayanan terhadap akademik selalu dievaluasi melalui mahasiswa dengan menggunakan kuisioner pada setiap semesternya dan evaluasi terhadap kurikulum selalu dilakukan untuk setiap periode 4 tahun untuk S1 dan 3 tahun untuk D3. Program studi akan melakukan penyesuaian terhadap mata kuliah yang disesuaikan dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) dan sekaligus menjawab kebutuhan ilmu pengetahuan yang diperlukan oleh dunia kerja.

### ***Empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan**

Pengujian variabel *empathy* (EMP) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan mahasiswa namun pengaruhnya tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan pendidikan. Penjelasan ini dapat dilihat pada tabel 4.17 dengan nilai *Wald* sebesar 0.272 dan Signifikan  $0.602 > 0.05$  (5%). Nilai odd ratio sebesar 2.171 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan bagi mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Berdasarkan penjelasan di atas dan pengujian yang dilakukan pada kasus penelitian ini, faktor *empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya tingkat kepedulian dosen, tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini mendukung penelitian (Sondakh, 2019) yang menjelaskan variabel empati tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas. Sedangkan penelitian (Sartika, 2018) menjelaskan bahwa variabel empati (X5) memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 0,528. *Empathy* tetap harus selalu dijaga dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah diatur pada standar operasional prosedur (SOP) pada institusi termasuk di STT Payakumbuh.

Berdasarkan pengujian hipotesis penelitian yang telah dianalisis secara parsial menunjukkan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan layanan akademik pada mahasiswa STT Payakumbuh adalah variabel *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *reability*. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Apabila melihat keluhan yang terjadi maka dari kelima dimensi kualitas layanan tersebut, tinjauan perlu lebih difokuskan terhadap permasalahan *reliabilitas*, daya tanggap dan jaminan (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Hasil penelitian ini dari semua variabel yang dominan maka yang lebih tinggi tingkat pengaruhnya adalah variabel *responsiveness* (daya tanggap) karena akan meningkatkan

kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 151.109 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas. Artinya daya tanggap (*responsiveness*) yang berasal dari kemauan dosen, tenaga kependidikan (hadir tepat waktu, respon cepat) dalam membantu mahasiswa perlu tumbuh dari kesadaran dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Meningkatnya daya tanggap ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di lingkungan kampus Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP). Hal ini didukung oleh penelitian (Kusdiyantoro, 2014) yang mengatakan bahwa *Responsiveness* (tanggapan) dalam perguruan tinggi merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan terhadap mahasiswa.

*Responsiveness* (tanggapan) dalam perguruan tinggi sebagai berikut: kemauan untuk memberikan pelayanan, membantu mahasiswa dengan segera, menyelesaikan hampir segala yang diminta mahasiswa, dan kecepatan tanggapan yang diinginkan mahasiswa. Daya tanggap ini memberikan sifat keterlibatan kepada mahasiswa untuk aktif dalam menggunakan pelayanan, ada rasa ingin tahu dan semangat serta perhatian dari pihak kampus. Keterlibatan didefinisikan sebagai tingkat perhatian, rasa ingin tahu, ketertarikan, optimisme, dan semangat yang siswa tunjukkan ketika mereka sedang belajar (Edglossary, 2015).

### **Implikasi Temuan**

Berbagai temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan STT Payakumbuh, khususnya bagian akademik. Adapun implikasi dari penelitian yang merupakan hipotesis pertama (H1). Semua variabel penelitian ini (*tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Penelitian ini memiliki tingkat kontribusi variabel sebesar 88,1% dan sisanya 11,9% diluar model penelitian ini.

Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) yang merupakan hipotesis kedua (H2) yang memperlihatkan analisis secara parsial atau satu persatu, sehingga dapat dilihat variabel yang dominan yang mempengaruhi mempengaruhi kepuasan layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Pengujian hipotesis penelitian yang telah dianalisis secara parsial, memberikan gambaran bahwa variabel yang dominan mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan akademik pada mahasiswa STT Payakumbuh adalah variabel *responsiveness, assurance, tangible, reability*. Hasil penelitian pada semua variabel, maka variabel yang paling dominan atau lebih tinggi tingkat pengaruhnya yaitu variabel *responsiveness* (daya tanggap). Daya tanggap yang perlu menjadi perhatian adalah keterlibatan kepada mahasiswa untuk aktif dalam menggunakan pelayanan, memberikan penjelasan dengan prosedur yang jelas, ramah dan bersahaja penuh semangat.

### **SIMPULAN**

Dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi tangibles (X1), reability (X2), responsiveness (X3), dan assurance (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel empathy (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh. Dimensi Kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh adalah responsiveness (daya tanggap).

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ginanjar, Resky. (2012). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Mularsih dan Aritonang, (2017). *Profil Pelayanan Jasa Pendidikan Tinggi Swasta Di Jakarta*. Jurnal Muara Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 1, No. 2, Oktober 2017: hlm 57-67. ISSN 2579-6224 (Versi Cetak). ISSN-L2579-6232 (Versi Elektronik).
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Radja, et al. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga*. <http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153>.
- Reina. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara*. BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 563-572 <https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1343>.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Setiarini Asri, dkk. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan Vol. 1 No.1 ISSN 2580 – 5398.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta