

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN

Hikmayanti Huwaida⁽¹⁾, Rofi'i⁽²⁾, Sri Imelda⁽³⁾

⁽¹⁾ hikmayanti@poliban.ac.id, ⁽²⁾ rofiisos@poliban.ac.id, ⁽³⁾ imelda@poliban.ac.id
^{(1),(2),(3)} Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

Ringkasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan, kepuasan mahasiswa, dan pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear ganda. Secara simultan terbukti bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Dengan nilai F hitung = 33,989 dan tingkat signifikansi 0,000. Secara parsial aspek tangibles (x_1), reliability (x_2), responsiveness (x_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan aspek assurance (x_4), dan empathy (x_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa.

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia. Seiring dengan globalisasi yang terus terjadi dengan kecepatan tinggi yang menyentuh setiap aspek kehidupan manusia secara global menyentuh pula pendidikan. Perubahan ini membuat pasar dan persaingan perguruan tinggi menjadi lebih luas dari sebelumnya dan lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan perguruan tinggi untuk meresponnya.

Persaingan di dalam dunia pendidikan semakin ketat, khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus dapat senantiasa meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Kualitas jasa dan perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan kepada mahasiswa, terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Keluhan berupa fasilitas kampus belum memadai, kurikulum dan program

kampus kurang baik, kemampuan dosen mengajar masih kurang, keramahan dan responsif pegawai masih kurang.

Di sisi lain Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumberdaya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki (Husnayetti, 2012).

Dengan mengetahui dan memahami kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin, maka organisasi dapat menentukan strategi yang lebih tepat dalam mencapai sasaran organisasi. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa khususnya pelayanan dalam proses belajar mengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.

Kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan

mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, fasilitas medism, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas dan tanggung jawab (Dirgantari, 2012).

It is concluded that there is a positive and significant relationship between the quality of education services to the satisfaction of students in university education Indonesia (Rustami, Nuraed, & Kurniatun, 2013).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian terdiri dari:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin?
3. Apakah kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin?

Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian terdiri dari:

1. Mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.
2. Mengetahui kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.

B. LANDASAN TEORI

Menurut Goetsch dan Davis bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Rustami et al., 2013).

Dimensi Kualitas Pelayanan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. dimensi tersebut terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), ansurance (jaminan) dan empathy (empati) (Tjiptono, 2012).

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan Wijaya bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik (Nenden Anggi Rustami, Nuraed) 2013).

Garbarino dan Jhnsen, Anderson dan Narus, Gervin indikator kepuasan mahasiswa diantaranya:

1. Senang, artinya mahasiswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi.
2. Share positive information artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan kampus sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan kampus kepada kerabat dekat.
3. Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah diberikan perguruan tinggi (Rustami et al., 2013).

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan sistem layanan yang baik, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, biaya yang tidak terlalu mahal, dan lulus tepat waktu.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Metode Penelitian	Hasil
Hasibuan, 2017	Jenis penelitian deskriptif	Fasilitas yang diberikan belum sesuai dengan biaya uang kuliah yang dibayarkan oleh mahasiswa.
Setiawati, 2009.	Metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Analisis statistik regresi linier berganda.	Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja dosen tinggi sebesar 8.968.
Azan, 2015	Metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah angket.	Secara parsial pemanfaatan fasilitas dan kinerja staf berpengaruh terhadap mutu layanan akademik Program Studi. Secara simultan bahwa pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf berpengaruh terhadap mutu layanan akademik Program Studi.

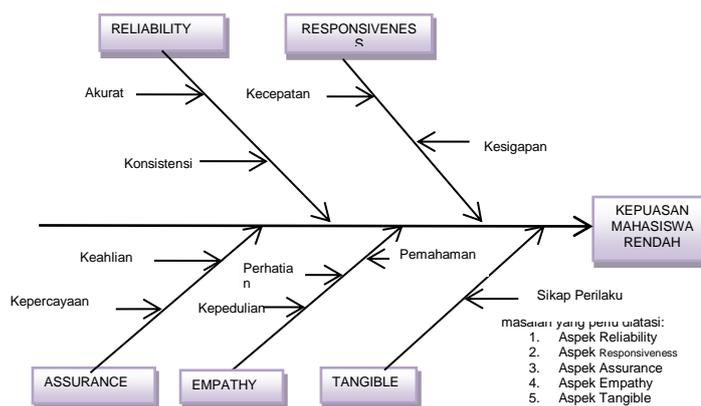
Peneliti	Metode Penelitian	Hasil
Bangun, 2013	Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD).	Mahasiswa menginginkan 20 atribut pelayanan dan 80% dari atribut tersebut dinilai sangat penting. Prioritas Jurusan Akuntansi XYZ meningkatkan kualitas pendidikan kompetensi dosen agar sesuai dengan standar pendidikan perguruan tinggi.
Husnayetti, 2012	Technique Importance Performance Analysis (IPA).	The level of student satisfaction in general is low. Based on the sequences, the lowest suitability level is the speed and accuracy of employees in resolving student complaints, internet and intranet facilities, availability and completeness of the facilities in the library reading room and lecture hall comfort.
Dirgantari, 2012	Metode deskriptif survey dan explanatory survey dengan analisis SEM.	Kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung.
Rustami, 2013.	The descriptive with quantitative approach.	The quality of educational services included in the high category with a score of 3.69 and student satisfaction with a score of 3.68, including the high category. It is concluded that there is a positive and significant relationship between the quality of education services to the satisfaction of students in university education Indonesia.
Paly, 2014	Survey methods through observation and interviews with a list of questions.	The students's satisfaction level of the lecturer PBM performance are still dominant among scale "less-satisfied and satisfied". To Increased satisfaction scale be "satisfied and very satisfied" is very possible, through improved performance on some PBM indicators
Irsutami, 2008	Pengukuran tingkat kepuasan dengan persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap dimensi-dimensi kualitas/kepuasan.	Mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas proses belajar mengajar. Terdapat beberapa dimensi kualitas/kepuasan yang harus menjadi perhatian penyelenggara MAKSI UGM untuk menciptakan tingkat kepuasan yang lebih maksimal.
Soenaryo, 2015	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.	Secara simultan dan parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT AJ Sequislife cabang Trusty. <i>Reliability</i> merupakan variabel paling dominan.
Ary, 2014	Factor analysis	The results of factor analysis to establish a correlation matrix form, choose the method of factor analysis, and determine the number of factors. The results of the factor analysis measurement of identifying new prospective students in choosing courses or majors are strategy factor and image factor.
Muktaruddin, 2017	Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.	Nilai kesenjangan (gap) terbesar pada dimensi tangible, artinya dimensi kualitas layanan yang dinilai paling buruk. Sebaliknya dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi responsiveness.
Nasukah, 2014	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)/ Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM); Importance Performance Analysis (IPA) dan analisis regresi linier berganda.	Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki berada pada kategori 'cukup puas' yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki berada pada kategori 'cukup baik'. Dimensi kualitas pelayanan HEDPERF secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Secara parsial yaitu aspek non akademik (<i>non academic aspect</i>), aspek akademik (<i>academic aspect</i>), reputasi (<i>reputation</i>), dan akses (<i>access</i>) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
(Nismawati, 2016)	Penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi.	Pelayanan Administrasi Akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
Setiari, 2017	Metode pendekatan kuantitatif dengan penelitian explanatory. Analisis data menggunakan regresi linear berganda.	Secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan empati dan variabel tangible memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa.
Widodo, 2013	Desain penelitian yang digunakan adalah desain asosiatif kausal. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	Dimensi <i>tangible</i> dan <i>assurance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan dimensi <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan dimensi kualitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Fita, 2014	Penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data regresi linear ganda.	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.
S,Yahdin, 2013	Analisis Faktor, ServQual dan IPA.	59,6% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan TA. Mahasiswa puas dan sangat puas sebanyak 51,30%, sisanya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan bimbingan TA.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data diambil di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Unit analisisnya adalah

mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin sebanyak 76 orang.

Model Diagram Fishbone Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Fishbone Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dalam penelitian ini ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis, yaitu: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible).

Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan sistem layanan yang baik, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, biaya yang tidak terlalu mahal, dan lulus tepat waktu. Indikator kepuasan mahasiswa berupa rasa senang, share positive information, tidak complain, sistem layanan yang baik, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, biaya yang tidak terlalu mahal, dan lulus tepat waktu. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian diukur dengan kepuasan terhadap sistem informasi kemahasiswaan.

Pengukuran variabel menggunakan skala likert, teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear ganda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen atau alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Dalam penelitian ini, Uji

dilakukan dengan menggunakan bantuan alat SPSS Versi 22 For Windows.

Untuk mengetahui tingkat validitas item, nilai r-tabel dibandingkan dengan nilai r-hitung. Item dinyatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel. Seluruh item dalam penelitian ini yang terdiri dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan kepuasan mahasiswa dinyatakan valid karena memenuhi nilai r-hitung > r-tabel.

Selanjutnya, untuk melihat reliabilitas item, maka dapat dilihat dari nilai alpha cronbach (α), dari hasil olah SPSS. Jika nilai $\alpha > 0,05$, maka item dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,959	,959	41

Dari data tabel di atas, diketahui bahwa nilai α sebesar $0,959 > 0,05$. Dengan demikian seluruh item dinyatakan reliabel.

Kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.

Tanggapan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin dapat dilihat pada uraian berikut.

Aspek Tangibles

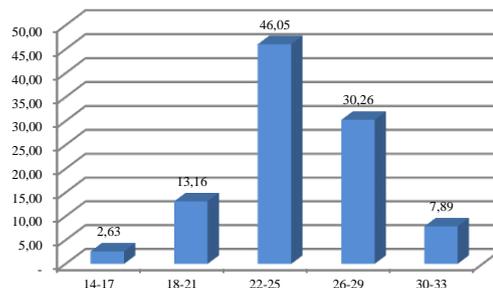
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Aspek Tangibles

No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi.	1,30	22,40	51,30	22,40	2,60
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman.	2,60	40,80	42,10	11,80	2,60
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	3,90	26,30	42,10	25,00	2,60
4.	Jurusan mempunyai perpustakaan yang lengkap.	5,30	36,80	40,80	14,50	2,60
5.	Laboratorium, bengkel relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.	3,90	35,50	47,40	13,20	0,00
6.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Jurusan	1,30	25,00	51,30	22,40	0,00
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	7,90	39,50	36,80	14,50	1,30
8.	Fasilitas ibadah di Jurusan	6,60	32,90	36,80	18,40	5,30

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan ruang kuliah yang tertata dengan bersih, sejuk dan nyaman. Begitu juga dengan sarana pembelajaran, perpustakaan, dan laboratorium. Mahasiswa cukup puas dengan ketersediaan buku referensi dan fasilitas ibadah di Jurusan. Terdapat sebagian mahasiswa yang menyatakan kurang puas dengan ketersediaan fasilitas kamar kecil.

distribusi skor aspek tangibles (x1) termasuk dalam kategori cukup tinggi. Hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Distribusi Skor Variabel Aspek Tangibles (X₁)

Aspek Reliability

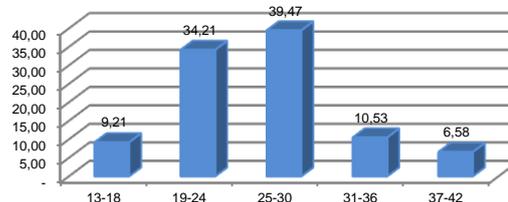
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Aspek Reliability

No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen.	1,30	7,90	46,10	36,80	7,90
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.	1,30	9,20	51,30	38,20	0,00
3.	Bahan ajar untuk melengkapi materi perkuliahan.	1,30	10,50	47,40	40,80	0,00
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.	1,30	13,20	47,40	35,50	2,60
5.	Dosen datang tepat waktu.	6,60	32,90	32,90	23,70	3,90
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.	1,30	9,20	39,50	46,10	3,90
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen.	1,30	14,50	57,90	25,00	1,30
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.	3,90	17,10	44,70	30,30	3,90
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi.	5,30	15,80	43,40	28,90	6,60

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan materi perkuliahan, yang disertai diskusi dan tanya jawab. Bahan ajar, dan hasil ujian/tugas obyektif. Dosen datang tepat waktu, Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen dan kemampuan staf melayani administrasi kemahasiswaan.

Distribusi skor aspek reliability (x2) termasuk dalam kategori cukup tinggi. hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Distribusi Aspek Reliability (X₂)

Aspek Responsiveness

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Aspek Responsiveness

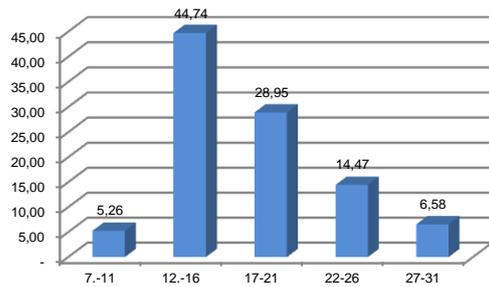
No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa.	5,30	31,60	30,30	27,60	5,30
2.	Jurusan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,90	14,50	35,50	31,60	14,50
3.	Jurusan membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	2,60	13,20	47,40	30,30	6,60
4.	Jurusan menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	6,60	22,40	39,50	25,00	6,60
5.	Jurusan memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	22,40	30,30	30,30	14,50	2,60
6.	Jurusan memberikan bantuan mahasiswa kecelakaan	23,70	28,90	27,60	11,80	7,90

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan adanya beasiswa tidak mampu, membantu masalah akademik, waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi. Walaupun terdapat pula mahasiswa yang kurang puas dalam hal

bimbingan konseling, bantuan pengobatan dan kecelakaan.

Distribusi skor aspek responsiveness (x3) termasuk dalam kategori kategori rendah. Hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. Distribusi Skor Aspek Responsiveness (X₃)

Aspek Assurance

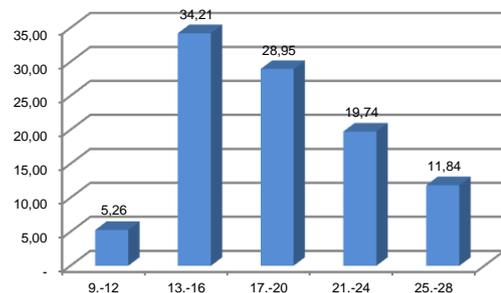
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Aspek Assurance

No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	5,30	31,60	38,20	15,80	9,20
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Jurusan melalui dosen PA	6,60	26,30	46,10	18,40	2,60
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Jurusan melalui dosen bimbingan konseling	6,60	26,30	47,40	17,10	2,60
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	5,30	17,10	40,80	35,50	1,30
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,90	17,10	39,50	32,90	6,60
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa	7,90	13,20	39,50	30,30	9,20

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan pelayanan staff akademik, dan keluhan ditangani dosen PA. Disamping itu juga setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan, waktu efektif dalam proses pengajaran, dan sanksi berlaku untuk semua mahasiswa.

Distribusi skor Aspek Assurance (X₄) termasuk dalam kategori kategori rendah. Hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5. Distribusi Skor Aspek Assurance (X₄)

Aspek Empathy

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Aspek Empathy

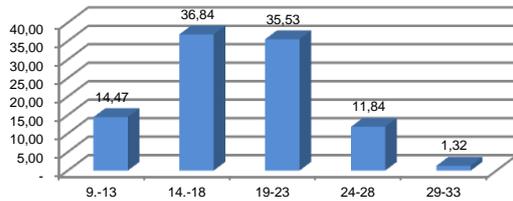
No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian Jurusan memahami kepentingan, dan kesulitan mahasiswa	2,60	32,90	34,20	21,10	9,20
2.	Besarnya kontribusi biaya dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	9,20	35,50	35,50	17,10	2,60
3.	Jurusan memonitor kemajuan mahasiswa	11,80	31,60	34,20	21,10	1,30
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa bidang akademik/mata kuliah	5,30	10,50	43,40	34,20	6,60
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	2,60	11,80	34,20	44,70	6,60
6.	Jurusan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa	2,60	11,80	34,20	44,70	6,60

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan kepedulian Jurusan memahami kepentingan, kesulitan, dan besarnya kontribusi dibicarakan dengan orang tua wali. Begitu pula dengan kemajuan mahasiswa, bersedia membantu mahasiswa bidang akademik. Di samping itu mahasiswa puas karena dosen terbuka,

kooperatif, dan bersinergi dengan Jurusan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa.

Distribusi skor aspek empathy (x₅) termasuk dalam kategori kategori rendah. Hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Distribusi Skor Aspek Empathy (X₅)

Kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin Aspek Kepuasan Mahasiswa

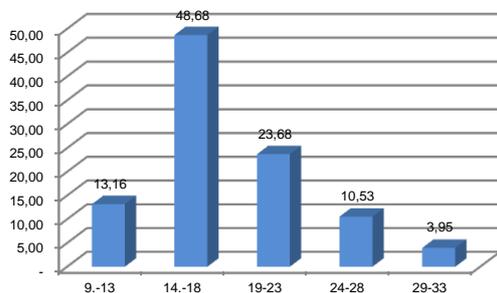
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan Mahasiswa

No.	Pernyataan	Persentase (%)				
		1	2	3	4	5
1.	Informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan	7,90	27,60	40,80	18,40	5,30
2.	Informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	6,60	18,40	47,40	19,70	7,90
3.	Informasi dan pelayanan akademik maupun non akademik terbuka	2,60	25,00	47,40	18,40	6,60
4.	Layanan pengaduan bagi mahasiswa	2,60	22,40	47,40	18,40	9,20
5.	Respon positif setiap pengaduan mahasiswa	2,60	19,70	39,50	30,30	7,90
6.	Transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	13,20	25,00	31,60	23,70	6,60

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan Informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan, website, terbuka, dan terdapat layanan pengaduan bagi mahasiswa. Begitu pula Jurusan transparan penggunaan dana kemahasiswaan.

Distribusi skor Kepuasan Mahasiswa (Y) termasuk dalam kategori kategori rendah. Hal lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 7. Distribusi Skor Variabel Kepuasan mahasiswa

Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa

Tabel 9. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,842 ^a	,708	,687	2,67011	1,982

Uji Kelayakan Model

a) Uji Keterandalan Model (Uji F)

Tabel 10. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1211,608	5	242,322	33,989	,000 ^b
	Residual	499,063	70	7,129		
	Total	1710,671	75			

Tabel 11. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,340	2,051		1,141	,258		
	Tangibles	-,082	,099	-,066	-,829	,410	,661	1,513
	Reliability	-,028	,097	-,030	-,287	,775	,390	2,565
	Responsiveness	,109	,108	,113	1,003	,319	,331	3,022
	Assurance	,413	,145	,367	2,839	,006	,249	4,011
	Empathy	,492	,123	,477	3,993	,000	,292	3,419

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Independen	B	t-hitung	Sig.	Pengaruh
Tangibles (X ₁)	-,082	-,829	,410	Negatif dan tidak signifikan

Reliability (X_2)	-,028	-,287	,775	Negatif dan tidak signifikan
Responsiveness (X_3)	,109	1,003	,319	Positif dan tidak signifikan
Assurance (X_4)	,413	2,839	,006	Positif dan signifikan
Empathy (X_5)	,492	3,993	,000	Positif dan signifikan

F hitung = 33,989
R = 0,842^a
t tabel = 1,994
F tabel = 1,485689

Berdasarkan hasil dari tabel tersebut, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,340 - 0,082X_1 - 0,028X_2 + 0,109X_3 + 0,413X_4 + 0,492X_5 + e \quad (1)$$

Keterangan:

X_1 = *Tangibles*
 X_2 = *Reliability*
 X_3 = *Responsiveness*
 X_4 = *Assurance*
 X_5 = *Empathy*
Y = kepuasan mahasiswa
e = standar error

Persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Konstanta sebesar 2,340 bermakna bahwa nilai variabel terikat (Y) akan sebesar 2,340, jika semua variabel bebas sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi variabel aspek *Tangibles* (X_1) sebesar -0,082 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek *Tangibles* satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan turun sebesar -0,082 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel aspek *Reliability* (X_2) sebesar -0,028 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek *Reliability* satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan turun sebesar -0,028 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel aspek *Responsiveness* (X_3) sebesar 0,109 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek *Responsiveness* satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,109 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel aspek *Assurance* (X_4) sebesar 0,413 bermakna

bahwa setiap kenaikan variabel aspek *Assurance* satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,413 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

6. Nilai koefisien regresi variabel aspek *Empathy* (X_5) sebesar 0,492 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek *Empathy* satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,492 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau tidak maka dilakukan uji hipotesis, baik secara simultan maupun parsial. Untuk uji simultan akan digunakan uji F sedangkan untuk uji parsial akan digunakan uji t.

Untuk menguji hipotesis secara simultan, yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan uji F, yaitu membandingkan antara F hitung dan F tabel. Hipotesis diterima jika F hitung \geq F tabel.

Dari tabel 5.10 di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 33,989 lebih besar dari nilai F tabel = 1,485689, dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari alpha pada taraf 0,05, sehingga H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *information system* kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin diterima, sedangkan H_o yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *information system* terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin ditolak. Dengan demikian, variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan data tabel 5.10, maka untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t, yaitu untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis diterima jika t hitung \geq t tabel dengan tingkat signifikansi $t \leq 0,05$. Hasil perhitungan parsial pada tabel 5.10 tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

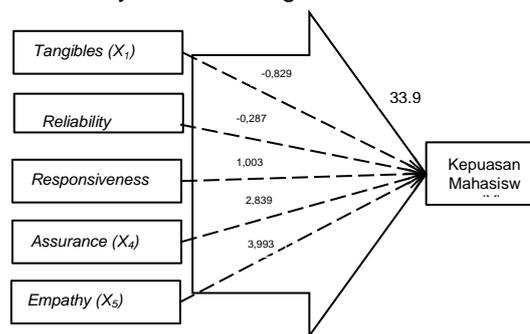
1. t hitung X_1 -0,829 < t tabel 1,994, dengan nilai signifikansi 0,410 > 0,05; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang

signifikan variabel aspek *Tangibles* (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Tangibles* (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian pengaruh yang negatif dan tidak signifikan variabel X_1 terhadap Y .

2. t hitung X_2 $-0,287 < t$ tabel $1,994$, dengan nilai signifikansi $0,775 > 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Reliability* (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Reliability* (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian pengaruh yang negatif dan tidak signifikan variabel X_2 terhadap Y .
3. t hitung X_3 $1,003 < t$ tabel $1,994$, dengan nilai signifikansi $0,319 > 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian pengaruh yang positif dan tidak signifikan variabel X_3 terhadap Y .
4. t hitung X_4 $2,839 > t$ tabel $1,994$, dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Assurance* (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Assurance* (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_4 terhadap Y .
5. t hitung X_5 $3,993 > t$ tabel $1,994$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_5 terhadap Y .

Dari paparan di atas, jelas bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu aspek *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5). Selanjutnya, untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap

kepuasan mahasiswa adalah dengan melihat besar kecilnya nilai t hitung.



Gambar 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.
 - a. Pada Aspek *Tangibles* (X_1) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan ruang kuliah, sarana pembelajaran, perpustakaan, laboratorium, ketersediaan buku referensi dan fasilitas ibadah di Jurusan. Sedangkan fasilitas kamar kecil perlu ditingkatkan.
 - b. Pada Aspek *Reliability* (X_2) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan materi perkuliahan, bahan ajar, hasil ujian/tugas, tepat waktu, Satuan Acara Perkuliahan, dan pelayanan staff.
 - c. Pada Aspek *Responsiveness* (X_3) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan beasiswa tidak mampu, solusi masalah akademik, waktu bagi orang tua berkonsultasi. Sedangkan bimbingan konseling, bantuan pengobatan dan kecelakaan perlu ditingkatkan.
 - d. Pada Aspek *Assurance* (X_4) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan pelayanan staff, keluhan ditangani, pekerjaan/tugas selalu dikembalikan, efektif proses pengajaran, sanksi diberlakukan.
 - e. Pada Aspek *Empathy* (X_5) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan kepedulian memahami kepentingan, kesulitan, kontribusi, kemajuan mahasiswa, dan membantu bidang akademik. Di samping itu mahasiswa puas karena dosen terbuka, kooperatif, dan bersinergi dengan Jurusan memahami minat dan bakat mahasiswa.
2. Kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Pada aspek Kepuasan

mahasiswa (Y) sebagian besar mahasiswa cukup puas dengan Informasi sistem perkuliahan berupa buku panduan, website, terbuka, layanan pengaduan, dan transparansi dana kemahasiswaan.

3. Secara simultan dimensi kualitas pelayanan pendidikan (aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik. Secara parsial Aspek *tangibles* (x_1), *reliability* (x_2), dan *responsiveness* (x_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan Aspek *Assurance* (x_4) *Empathy* (x_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapat dua variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu aspek *Assurance* (x_4), dan *Empathy* (x_5).

Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa *empathy* mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan aspek *empathy* dalam hal kepedulian memahami kepentingan, kesulitan, kontribusi, kemajuan mahasiswa, dan membantu bidang akademik. Di samping itu harus mampu mempertahankan dalam hal dosen yang terbuka, kooperatif, dan bersinergi dengan Jurusan memahami minat dan bakat mahasiswa.
2. Selain memperhatikan *empathy*, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin juga harus memperhatikan *Assurance* yang menyangkut pelayanan staff, keluhan mahasiswa, pengembalian pekerjaan/tugas, efektivitas proses pengajaran, dan sanksi diberlakukan.
3. Tiga aspek lainnya seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* sangat perlu ditingkatkan dan diperhatikan.
4. Bagi peneliti berikutnya, agar mengembangkan penelitian dengan menambah variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan yang tidak dibahas dalam penelitian ini

F. DAFTAR PUSTAKA

1. Ary, Maxsi. 2014. "Identifikasi Perilaku Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Program

Studi Menggunakan Analisis Faktor." *Jurnal Paradigma* XVI(1):8–16.

2. Ary, Maxsi. 2014. "Identifikasi Perilaku Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Program Studi Menggunakan Analisis Faktor." *Jurnal Paradigma* XVI(1):8–16.
3. Azan, Khairul, Danny Meirawan, and Cicih Sutarsih. 2015. "Mutu Layanan Akademik." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 22(1):190–203.
4. Bangun, Apriani, Rosnani Ginting, and Ukurta Tarigan. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Quality Function Deployment." *E-Jurnal Teknik Industri FT USU* 3(1):47–51.
5. Basir Paly. 2014. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Proses Belajar Mengajar (Pbm) Dosen." *Jurnal Al Hikmah* XV(2):250–62.
6. Dirgantari, Puspo Dewi. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi Pada Mahasiswa Asing Di ITB, UNPAD, Dan UPI)." 1–25.
7. Fita, Aris et al. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta." *Jupe UNS* 2(3):211–23.
8. Hasibuan, Chalis Fajri and Sutrisno. 2017. "Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan menggunakan Servqualdi Fakultas Teknik Universitas X." *Spektrum Industri* 15(1):19–26.
9. Husnayetti. 2012. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Proses Belajar Mengajar." *Jurnal Liquidity* 1(2):115–24.
10. Irsutami. 2008. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Belajar Mengajar Program Magister Akuntansi Terapan."
11. Muktaruddin, Nadiya, and Suryani Murad. 2017. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh." *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA)* 7(1):13–26.
12. Nasukah, Binti. 2014. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)." *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.

13. Nismawati. 2016. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar." Uin Alauddin Makassar.
14. Rustami, Nenden Anggi, Nuraed, and Taufani Chusnul Kurniatun. 2013. "Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia." *Jurnal ADPEND* 42–52.
15. S, Dian Cahyawati, Sugandi Yahdin, and Yulia Puspitasari. 2013. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bimbingan Tugas Akhir Di Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya." Pp. 127–30 in *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*. Lampung: FMIPA UNILA.
16. Setiarini, Asri, Saiful Khozi, and Ida Suriana. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Balikpapan Politeknik Negeri Balikpapan? 2 . Bagaimana Pengaruh Variabel Reliability Politeknik Negeri Balikpapan? 3 . Bagaimana Pengaruh Variabel Tangibles P." *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 1(1):77–84.
17. Setiawati, Tati. 2009. "Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Dosen (Studi Kasus Di FPTK UPI)." *Media Pendidikan, Gizi Dan Kuliner* 1(1):1–5.
18. Soenaryo, J. 2015. "Analisis Pengaruh Responsiveness , Reliability , Assurance , Emphaty , Dan Tangible Agen Pt Aj Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya - Trusty." *AGORA* 3(1):23–28.
19. Widodo, Hendro. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar." 1–15