



PENGARUH KUALITAS LAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI

INFLUENCE OF FEB UKI SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION FEB UKI STUDENTS

Gloria Amanda
gloriamanda32@gmail.com
Sautman Sinaga,
Sautmans@yahoo.co.id
Juaniva Sidharta
Juaniva.sidharta@uki.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on student satisfaction. FEB is a service market. In this study, it is devoted to students from the 2016-2019 class. The respondents of this study were 89 students who were selected randomly (random sampling). The research instrument used was a questionnaire. Data from the completed questionnaire was then processed using multiple linear regression techniques and hypothesis testing. The results showed that the service quality variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy had a significant effect on student satisfaction.

Keywords: service quality, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, FEB UKI.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Badan Pusat Statistik DKI Jakarta dalam situs www.bps.go.id menyatakan jumlah kampus di Jakarta sekitar 315 terdiri dari 5 kampus negeri dan 329 kampus swasta. Hal ini tentu mendorong persaingan antar kampus untuk menjadi yang terbaik. Tiap kampus punya berbagai macam cara untuk bersaing salah satunya adalah dengan menaikkan kualitas layanan kampus terhadap mahasiswa. Kampus yang sanggup melayani keinginan dan keperluan mahasiswa dengan baik kiranya mempunyai persaingan pada pasar jasa.

Berikut ini beberapa penjelasan mengenai layanan dan kualitas layanan kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi keinginan dan keperluan konsumen serta mengimbangi ketetapan harapan konsumen. Pengertian jasa ialah setiap aksi atau aktivitas yang diberikan/ditawarkan dari pihak satu kepada pihak yang lainnya dan pada dasarnya tak berwujud ataupun menimbulkan kepemilikan. Produksi dapat dikaitkan atau tak dikaitkan pada satu produk fisik.

Seperti yang telah diketahui bahwa UKI merupakan salah satu universitas swasta tertua di Jakarta. UKI diresmikan berdidiri pada 15 Oktober 1953, yang berarti UKI telah berumur 68 tahun pada tahun pembuatan tugas ini. UKI didirikan pada tahun 1953 yang merupakan bentuk kontribusi tokoh-tokoh kristen di Indonesia dalam mewujudkan cita-cita UUD 1945 dalam bentuk mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia (Universitas Kristen Indonesia dalam situs <https://www.uki.ac.id/>). Dalam setiap pembelajaran UKI juga menanamkan nilai-nilai kristiani kepada peserta didiknya itu yang membedakan UKI dengan kampus lain. UKI dilengkapi oleh berbagai macam fasilitas untuk menunjang kerbahasilan dalam suatu fasilitas layanan. Salah satu yang mendukung kesuksesan suatu perguruan tinggi ialah dari penyediaan fasilitas kemudahan untuk mendapat informasi ataupun berita. UKI memiliki beberapa program akademik untuk pascasarjana ada Administrasi pendidikan, Ilmu hukum, Pendidikan agama kristen, Manajemen, Arsitektur dan Teknik elektro dan untuk sarjana beberapa fakultas seperti Fakultas kedokteran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Sastra dan bahasa, Fakulta Hukum, Fakultas Teknik dan Fakultas vokasi

FEB UKI menjadi salah satu fakultas tertua di UKI. Banyak perubahan yang telah dilakukan oleh FEB UKI mulai dari nama nama, akreditasi, fasilitas dalam gedung, jumlah prodi di FEB. Perubahan-perubahan yang dilakukan FEB pasti bertujuan menunjang UKI menjadi lebih baik lagi. UKI ialah suatu universitas swasta tertua di Jakarta tentu ia mempunyai pengalaman yang banyak tentang kualitas layanannya. Fakultas Ekonomi serta Bisnis (FEB) ialah salah satu fakultas yang banyak digemari. Kalau kita lihat berdasarkan data yang diambil dari FEB UKI jumlah mahasiswa FEB UKI mulai 2015-2020 mengalami kenaikan walau sempat turun pada tahun 2018 tapi pada tahun selanjutnya jumlah mahasiswa mengalami kestabilan dikisaran 170, jauh berbeda dengan tahun 2015 dan 2016. Salah satu faktor terjadinya kenaikan dan penurunan ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan FEB UKI.

GRAFIK PESERTA DIDIK 2015-2020



sumber : FEB UKI

FEB UKI kalau dilihat dari sisi pasar merupakan pasar jasa. FEB UKI bisa dibilang mempunyai kualitas pengajaran yang cukup baik dilihat dari sarana prasarana pendidikan (fasilitas) dan kualitas pengajar. Hal tersebut bisa saja mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa dan mahasiswi FEB UKI dan berdambak kepada jumlah mahasiswa didik dari

tahun ketahun. Salah satu pedomanan kualitas pelayanan merupakan bentuk *servqual* atau *service quality*). Model kualitas layanan yang terkenal dan sampai sekarang banyak dipakai sebagai patokan pada riset pemasaran jasa yakni bentuk *servqual* (*service quality*). *Servqual* yang dibuat menjadi patokan selama menilai kualitas layanan yakni: bukti langsung, ketanggapan, jaminan, kehandalan, dan empati. Tapi demikian, pengaplikasian dimensi model *servqual* tidak secara langsung menjamin kepuasan serta loyalitas mahasiswa/mahasiswi dalam mempersepsikan pemakaian layanan. Harus dipahami penerapan model *servqual* UKI supaya pelayanan yang diberikan bisa memuaskan mahasiswa/mahasiswi.

Dimensi mutu layanan yang dapat diterapkan dengan baik ialah faktor kunci yang mempunyai dampak untuk keberhasilan pasar jasa bisa menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut supranto (2001) dalam Ginting (2014:24) (P. Ginting, 2014) menyatakan “kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan hasil/kinerja yang dirasakannya dengan harapannya.” Kepuasan yang dirasakan konsumen bisa mendorong terjadinya WOM sehingga membuat hal yang positif keberhasilan untuk pihak pasar jasa tersebut. Seandainya karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik hingga kosumen itu juga membuat citra pasar jasa positif di mata konsumen. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui menguji secara empiris tentang apakah kualitas layanan berdampak pada kepuasan.

Berlandaskan uraian diatas diatas jadi penlitit terdorong untuk menjalankan penelitian dengan judul, “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI.**”

C. Perumusan Masalah

1. Apakah bukti langsung (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI?
3. Apakah ketanggapan (*respon-siveness*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
6. Apakah kualitas layanan yang tersusun dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*respon-siveness*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), serta jaminan (*assurance*) berdampak pada kepuasan mahasiswa FEB UKI secara bersamaan ?

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitain pengujian hipotesis. Ruang lingkup penelitian ini meliputi pemberian layanan FEB UKI yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*respon-siveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan kepuasan Mahasiswa/mahasiswi FEB UKI. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa/mahasiswi FEB UKI dan yang menjadi sampel seluruh Mahasiwa/mahasiswi FEB UKI angkatan 2017-2019. Variabel penulisan adalah kinerja kuallitas layanan yang tersusun dari bukti langsung, ketanggapan, jaminan, kehandalan, empati dan kepuasan mahasiswa.

E. Manfaat Penelitian

1. Dengan adanya penelitian ini diselenggarakan bisa memberikan masukan pada FEB UKI dalam mengelola kualitas layanannya, agar menjadi fakultas yang lebih maju lagi kedepannya.
2. Hasil penelitian ini kiranya bisa menambah informasi dan wawasan para pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagai pembandingan bagi penelitian selanjutnya.
3. penelitian ini sebagai penerapan wawasan teoritis yang telah dipelajari semasa dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan. Dapat menabab pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

II. URAIAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran

Kotler dan Keller (2016) dalam jurnal Rahareng (2017 :127) (Rahareng & Relawan, 2017) menyatakan, “pemasaran (marketing) adalah mengidentifikasi dan memenuhi Kebutuhan manusia dan social.” Pemasaran ialah serangkaian aktivitas diawali dari proses menciptakan mengkomunikasikan produk, menyampaikan serta membangun hubungan kepada pelanggan dan mempertukarkan tawaran yang bernilai kepada pelanggan. Salah satu tujuan pemasaran juga memuaskan konsumen dan meningkatkan minat beli konsumen pada jasa/barang yang ditawarkan. Pemasaran dalam jurnal Robert P. Panjaitan dan kawan-kawan (2019:2) merupakan salah satu kegiatan penting yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan usaha dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

B. Pengertian Kualitas

Menurut Garvin (1988) pada Indrasari (2019: 54)(Indrasari, 2019) “kualitas merupakan sesuatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan tenaga kerja/manusia, produk, proses serta tugas, juga lingkungan yang penuh ataupun melebihi harapan konsumen.”

C. Pengertian Pelayanan/jasa

Sinabela (2017)(Sinambela, 2017) beropini pada bukunya , jasa ialah “suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang ada pada interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik serta menyediakan kepuasan pelanggan.” Menurut Robert P. Panjaitan dan kawan-kawan(2019:2) (Panjaitan, 2019) “jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasar mata dan satu pihak kepada pihak lain.”

D. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Supranto (2006), Pengertian kualitas pelayanan dalam Sirhan Fikri (2016:121) (Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, 2016), “yaitu suatu kata yang untuk penyedia jasa ialah sesuatu yang harus dengan baik dikerjakan.” Tjiptono (2007) pada Aptaguna (2016:51) (Aptaguna & Pitaloka, 2016), menerangkan, “kualitas pelayanan bisa dikatakan sebagai upaya memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya saat mengimbangi harapan pelanggan.” “kerberhasilan perusahaan saat memberikan pelayanan berkualitas pada pelanggannya ,pencapaian pangsa pasar tinggi, dan kenaikan keuntungan perusahaan ini sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang dipergunakan” Rambat (2013:234).

E. Dimensi Kualitas

American society for quality control dalam kotler (2009:143) di jurnal Piri (2013 :506) (Piri, 2013) “kualitas (*Quality*) ialah totalitas fitur karakteristik produk atau layanan yang

bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau dinyatakan.” Dimensi kualitas pelayanan yakni:

1. *Tangibles* (bukti langsung), mencakup penampilan fisik serta perlengkapan
2. *Reliability* (keandalan), yaitu potensi memberikan layanan dengan akurat serta memuaskan
3. *Responsiveness*, yaitu reaksi atau kewaspadaan pegawai saat membantu pelanggan atau pengguna jasa serta menyampaikan layanan yang tanggap serta cepat.
4. *Assurance*, dimensi ini mencakup wawasan serta keterampilan yang dimiliki petugas saat melayani pelanggan.
5. *Empaty* meliputi kemudahan berhubungan, perhatian pribadi, komunikasi yang baik, dan mengetahui keperluan pelanggan.

Model kualitas layanan yang selama ini banyak digunakan dan dikenal dalam riset pemasaran jasa ialah bentuk *servqual* (kualitas layanan) yang dikembangkan oleh Zeithaml. Sirhan Fikri (2016 :120) “ *servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni: bukti langsung (*concrete*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*)”.

F. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Gerson (1994) dalam Wijaya (2012) (Wijaya, 2012)“kepuasan pelanggan adalah persepsi konsumen tentang apakah harapannya terpenuhi ketika membeli kualitas produk atau jasa sebelum membelinya”. Dalam Wijaya (2012:74) “mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan pendidikan ialah perbandingan antara keinginan yang diharapkan orang tua anak didik waktu mendaftarkan anaknya menjadi siswa di sekolah tertentu dan apa yang dirasakan sehabis mengikuti pendidikan (persepsi).”

G. Metode Pengukuran Kepuasan

Dimensi mengukur kepuasan konsumen ada 2 yakni jasa *desired service* serta *adequateservice*.

a) Pelayanan yang diinginkan (*Desired Service*)

Layanan yang diminta yaitu layanan yang diinginkan akan diterima dalam bentuk umpan balik pelanggan sebelum menerima layanan. Pelayanan yang diinginkan adalah tingkat pelayanan yang diinginkan dapat dicapai serta merupakan kombinasi berdasarkan apa yang menurut konsumen dapat dan harus dilaksanakan.

b) Pelayanan yang dianggap cukup (*Adequate Service*)

Pelayanan yang memadai yaitu pelayanan yang relatif bisa diterima seperti tanggapan konsumen sesudah menerima pelayanan.

Menurut Kotler (Alma, 2000) (Alma, 2000), ada beberapa metode yang bisa dipakai guna mengukur kepuasan pelanggan.

a) *Complaint and Suggestion* (Sistem keluhan dan saran)

Banyak perusahaan yang berurusan dengan langganannya membuka kotak saran dan menerima keluhan dari pelanggan. Selain itu, ada perusahaan yang memberikan amplop dengan alamat perusahaan guna menyampaikan saran, keluhan dan kritik sesudah tiba ditempat tujuan. Rekomendasi ini juga dapat dikomunikasikan melalui kartu komentar, saluran bantuan pelanggan. Informasi ini bisa memberikan wawasan dan masukan bagi

perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi dan dengan cepat menanggapi kritik juga saran tersebut.

b) *Ghost shopping* (Pembeli Bayangan)

Dalam hal ini, kirim orang tertentu sebagai penerima perusahaan lain atau perusahaan mereka sendiri. Penerima pelayanan ini melaporkan kelebihan dan kekurangan hamba yang melayaninya. Itu juga melaporkan apa pun untuk membantu manajemen membuat keputusan. Bukan hanya orang lain yang direkrut untuk menjadi shadow buyer, tapi sang manajer sendiri, yang harus turun ke lapangan, berbelanja di toko saingan yang tidak dikenalnya. Pengalaman manajer ini sangat wajib karena data dan fakta yang didapat dialami langsung olehnya.

c) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih)

Produsen atau pemilik jasa yang kehilangan langganannya mengupayakan mengontak langganan tersebut. Mereka diajak untuk berbicara tentang alasan mereka mengakhiri dan beralih ke perusahaan lain, bahkan jika sesuatu tidak dapat diselesaikan. Informasi akan diperoleh dari hubungan tersebut serta meningkatkan kinerja/prestasi perusahaan itu sendiri sehingga tidak ada pelanggan yang lari dengan meningkatkan kepuasannya.

d) *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Tingkat keluhan yang dilontarkan pengguna jasa secara *general* tak dapat disimpulkan guna mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Survei kepuasan pelanggan umumnya dijalankan dari survei, surat, telepon atau wawancara langsung, atau ada produsen yang mengirimkan survei kepada orang-orang tertentu.

Upaya untuk mengukur kepuasan konsumen (pengguna jasa) sulit dilakukan karena tergantung pada tingkat keinginan dan harapan saat ini. Selain tingkat aspirasi, cenderung meningkat dengan keberhasilan berulang, menurun karena tidak bekerja.

H. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan

Menurut Swastika (2005) dalam jurnal Sirhan Fikri (2016 :126), “pengertian kualitas pelayanan mencakup 3 hal utama yakni: Adanya pendekatan sikap peduli pada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan tujuan pelayanan. layanan. Bekerja sama guna memuaskan konsumen.” Berorientasi pada standar layanan tertentu. Dalam Alma (2007), Engel et al. berpendapat yakni “kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian di mana ketidakpuasan muncul karena alternatif yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, hasil (outcomes) tidak sesuai dengan harapannya”. Kepuasan adalah ketika seseorang menggunakan jasa, kemudian mengukur perasaannya kemudian membandingkan output yang diterima dengan harapannya/impianya.

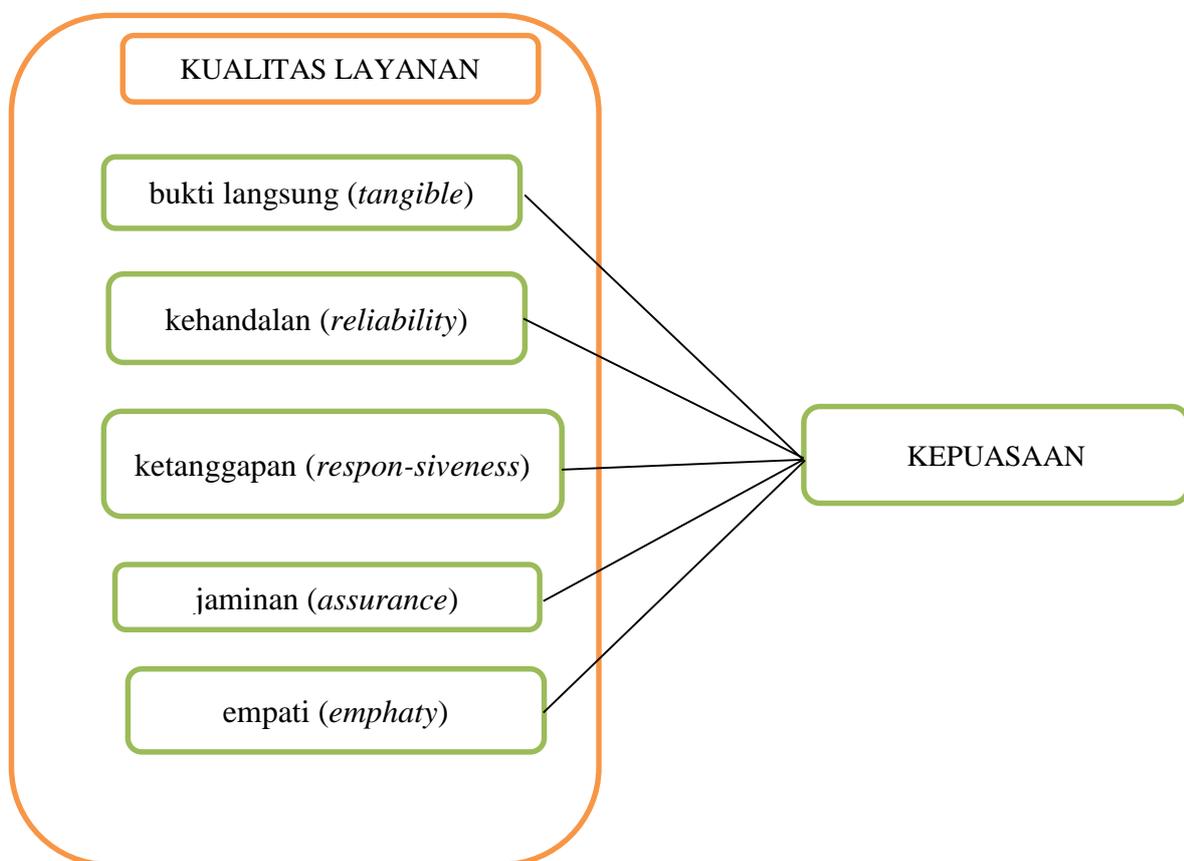
Menurut Kotler, dalam Tjiptono (2008:169) dan Normasari (2013:3) (Normasari, 2013) “kepuasan konsumen ialah tingkat emosi yang dirasakan seseorang sesudah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan.” Kesuksesan perusahaan adalah pegawai dapat mempersembahkan pelayanan yang baik dan maksimal, sehingga konsumen merasa tidak kecewa dan citra menjadi positif dimata pelanggan.

I. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan tersusun dari 5 bagian yakni: *Reliability, Sensitivity, Assurance, Empathy,*

Physical Evidence (Material) yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

**GAMBAR
KRANGKA BERPIKIR**



III. Metode Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian bertempat Di FEB UKI. Tempat dari penelitian ini bertempat di FEB UKI yang beralamat di jl. Mayjen Sutoyo no.2, jakarta. Penelitian ini adakan disana dikarenakan objek penelitian yang dibutuhkan berada disana, tetapi dikarenakan terkendala wabah virus *Covid-19* maka penyebaran kuesioner diadakan seacara online melalui *googleform*.

WAKTU PELAKSANAAN

| No | URAIAN KEGIATAN | TANGGAL PELAKSANAAN |
|----|-----------------------|---|
| 1 | Menyusun bab 1-3 | 06,Maret 2021- 21, April 2021 |
| 2 | Pemaparan bab 1-3 | 22 April 2021 |
| 3 | Konsultasi penelitian | 13 Mei 2021, 27 Mei 2021,10 Jui2021, 15 Juli 2021 |
| 4 | Menyebarkan kuesioner | 01,Juni 2021- 07, Juni 2021 |
| 5 | Mengelola data | 17 Juli 2021-23, Juli 2021 |
| 6 | Pemaparan hasil | 2 Agustus 2021 |

Sumber : disusun penulis

B. Populasi dan Sampel

Populasi ialah bidang generalisasi yang tersusun dari objek atau subjek dengan kualitas serta ciri tertentu yang diidentifikasi untuk dipelajari oleh peneliti, lalu diambil kesimpulan. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa aktif FEB UKI yang mendapatkan manfaat dari kualitas layanan FEB UKI tahun ajaran 2017-2020. Populasi 507 mahasiswa/mahasiswi. Sampel ialah bagian dari jumlah serta sifat yang dimiliki populasi. Metode penghitungan jumlah sampel yang akan dipergunakan pada penelitian ini menentukan total sampel dengan memakai metode *purposive sampling* dan rumus (Zainuddin, 2002: 58)(Zainuddin, 2002).

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 * p (1 - p) N}{d^2 (N-1) + Z^2 \alpha/2 * p (1 - p)}$$

dimana:

n : Banyak sampel

$Z^2 \alpha/2$: Nilai Z pada derajat kepercayaan $1 - \alpha/2$ (1,96)

p : Proporsi hal yang diteliti (0,55)

d : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diharapkan (0,1)

N : Total populasi (507)

Dengan memakai rumus di atas, jadi hitungan sampel

yakni:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,55 (1-0,55) 507}{0,1^2 (507-1) + 1,96^2 * 0,55 (1-0,55)}$$

$$n = \frac{482,053572}{6,010796}$$

$$n = 80,197 = 80$$

= 80

C. Sumber Data dan Jenis Data

1. Data Primer

Data primer berasal dari angket yang diisi langsung oleh responden, antara lain data faktor kualitas pelayanan yang tersusun dari keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggap (*responsiveness*), serta empati (*empathy*) dalam pengaruhnya pada kepuasan mahasiswa. Data didapat dari kuesioner, dimana penulis menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa/mahasiswi angkatan 2019-2017 yang pernah menikmati kualitas layanan FEB UKI. Populasi pada penelitian ini ada sebesar 548 mahasiswa dan mahasiswi. Jumlah sampel yang dibutuhkan sebesar 85 responden.

2. Data Skunder

Data skunder ialah data yang oleh organisasi diterbitkan yang sesuai dengan faktanya. Data ini merupakan data yang dikumpulkan penulis melalui permohonan permintaan data ke pihak FEB UKI serta pencarian data melalui internet yang berhubungan dengan penulisan ini dan literatur yang bersangkutan dengan pengkajian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner salah satu alat untuk mengumpulkan data/informasi. Penelitian ini memakai angket atau kuisisioner, secara berstruktur daftar pernyataan dibuat. Dengan *probability sampling*. Berdasarkan sugiyono (2017:63) (Sugiyono, 2017a)(Sugiyono, 2017b) menyatakan “*Probability Sampling* ialah tehnik mengambil sampel yang memberikan peluang yang sama untuk setiap unsur populasi untuk ditentukan jadi sampel”. Dengan menggunakan tehnik simpel *random sampling*.

E. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji keabsahan dipakai guna menilai valid atau taknya suatu kuisisioner. Suatu survei disebut valid bila pertanyaan-pertanyaan atas survei menerangkan sesuatu yang akan diukur oleh survei tersebut. Ketentuan dalam penelitian ini ialah jika probabilitas hasil uji validitas $< 0,1$ jadi item pertanyaan ini valid, jika probabilitas hasil uji validitas $> 0,1$ jadi item pertanyaan ini tak valid, serta jika $r\text{-number} > r_{\text{tabel}}$, maka valid. Bila jumlah r adalah $\leq r_{\text{tabel}}$ maka ekspresi valid maka ekspresi tak valid

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai guna mengukur suatu kuisisioner sebagai index dari variabel. Kuisisioner dikatakan reliabel bila jawaban/respons seseorang pada kuisisioner stabil dari waktu ke waktu. Pengambilan keputusan untuk uji reliabel adalah bila Cronbach Alpha ≤ 0.6 jadi reliabilitas buruk, Cronbach Alpha $0.6 - 0.79$ jadi reliabilitas diterima serta bila Cronbach Alpha $0.8 =$ reliabilitas baik.

F. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Tujuan uji normalitas guna memeriksa apakah kumpulan informasi yang didapat dari output kuesioner yang kita teliti punya distribusi normal atau tidak normal. Adapun pada pengkajian ini memakai analisa statistik dijalankan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov serta penyebaran data grafis.

b. Multikoliernitas

Uji ini bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoliernitas dengan dengan melihat nilai VIF.

1. Heterokedasitas

Tujuan uji ini guna menguji apakah pada model regresi linear ada ketaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain.

2. Uji linieritas

Tujuan uji ini guna mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan secara linier atau tidak. Dengan syarat Jika signifikansi kurang dari 0,1, serta jika nilai deviation from linearty >0.1 jadi kedua variabel tersebut dianggap punya keterkaitan linier.

G. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kuasal dari variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruhnya dapat digunakan rumus analisa linear berganda

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Dimana : Y= kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI

α = konstanta

b=koefisien regresi

x_1 = *tangible* (bukti langsung)

x_2 = *reliability* (kehandalan)

x_3 = *respon-siveness* (ketanggapan)

x_4 = *assurance* (jaminan)

x_5 = *emphaty* (empati)

H. Pengujian Hipotesis

a. Uji statistik T

Uji t-statistik pada intinya memperlihatkan sebesar apa keefektif variable yang

mempengaruhi (independen) saat menjelaskan variabel terpengaruh (dependen). dengan kondisi pengujian yakni:

- (1) $X < 0,1$ = data signifikan
- (2) $X > 0,1$ = data tidak signifikan
- (3) $T_{hitung} > T_{tabel}$ = H_0 ditolak serta H_a diterima
- (4) $T_{hitung} < T_{tabel}$ = H_0 diterima H_a ditolak

mencari t_{tabel} dengan $T_{tabel} = t(a/2; n-k-1)$

b. Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya memperlihatkan apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan pada bentuk punya dampak yang sama pada variabel dependen.. dilakukan dengan membandingkan signifikansi $F_{hitung} > F_{tabel}$, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. nilai $F_{tabel} = F(K;n-k)$, $F(5;89-5)$, dengan tingkat kesalahan 10%

c. Koefisien Determinasi

Pada dasarnya koefisien determinasi (R^2) menilai seberapa jauh model mampu menjelaskan variabel variasi dependen. Nilai koefisien determinasi ialah antara nol juga satu. Nilai R^2 yang tidak besar bermakna kekuatan variabel independen untuk menerangkan variasi variabel dependen sangat terbatas.

VI. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Menurut Simmora (2004) dalam jurnal Amrullah (2016) (Amrullah et al., 2016), “validitas adalah ukuran tingkat validitas atau orisinalitas suatu instrumen”. Pada penelitian ini, uji kesahan memakai validitas.

Hasil Uji bukti langsung (*tangible*)

| Variabel | Item | R tabel | Sig. | Keterangan |
|------------------------------------|------|----------|-------|------------|
| | | 0,2455 | | |
| | | R hitung | | |
| bukti langsung (<i>tangible</i>) | X1.1 | 0,888 | 0,000 | Valid |
| Variabel | Item | R tabel | Sig. | Keterangan |
| | | 0,2455 | | |
| | | R hitung | | |
| Bukti langsung (<i>tangible</i>) | X1.2 | 0,880 | 0,000 | Valid |
| bukti langsung | X1.3 | 0,893 | 0,000 | Valid |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| (<i>tangible</i>) | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui yakni seluruh pernyataan yang dipakai pada kuisisioner ialah valid, diamati dari r hitung $>$ r tabel. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

Hasil Uji Validitas kehandalan (*reliability*)

| Variabel | Litem | R tabel 0,2455 | Sig. | Valid |
|--------------------------------------|-------|----------------|-------|-------|
| | | R hitung | | |
| kehandalan (<i>reliability</i>) | X2.1 | 0,825 | 0,000 | Valid |
| kehandalan (<i>reliability</i>) | X2.2 | 0,894 | 0,000 | Valid |
| kehandalan (<i>reliability</i>) | X2.3 | 0,850 | 0,000 | Valid |
| kehandalan (<i>reliability</i>) | X2.4 | 0,855 | 0,000 | Valid |
| kehandalan (<i>reliability</i>) | X2.5 | 0,775 | 0,000 | Valid |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui yakni semua pernyataan yang dipakai pada kuisisioner ialah valid, diamati dari r hitung $>$ r tabel. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

Hasil Uji Validitas ketanggapan (*respon-siveness*)

| Variabel | Item | R tabel 0,2455 | Sig. | Valid |
|---|------|----------------|-------|-------|
| | | R hitung | | |
| ketanggapan (<i>respon-siveness</i>) | X3.1 | 0,910 | 0,000 | Valid |
| ketanggapan (<i>respon-siveness</i>) | X3.2 | 0,933 | 0,000 | Valid |
| ketanggapan (<i>respon-siveness</i>) | X3.3 | 0,908 | 0,000 | Valid |
| ketanggapan (<i>respon-siveness</i>) | X3.4 | 0,787 | 0,000 | Valid |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui yakni semua pernyataan yang dipakai pada kuesioner ialah valid, diamati dari $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

Hasil Uji Validitas jaminan (*assurance*)

| Variabel | Item | R tabel 0,2455 | Sig. | Valid |
|---------------------------------|------|----------------|-------|-------|
| | | R hitung | | |
| jaminan (<i>assurance</i>) | X4.1 | 0,898 | 0,000 | Valid |
| jaminan (<i>assurance</i>) | X4.2 | 0,926 | 0,000 | Valid |
| jaminan (<i>assurance</i>) | X4.3 | 0,920 | 0,000 | Valid |
| jaminan (<i>assurance</i>) | X4.4 | 0,867 | 0,000 | Valid |
| jaminan (<i>assurance</i>) | X4.5 | 0,750 | 0,000 | Valid |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui yakni semua pernyataan yang dipakai pada kuesioner ialah valid, diamati dari $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

Hasil Uji Validitas empati (*emphaty*)

| Variabel | Item | R tabel 0,2455 | Sig. | Valid |
|------------------------------|------|----------------|-------|-------|
| | | R hitung | | |
| empati (<i>emphaty</i>) | X5.1 | 0,890 | 0,000 | Valid |
| empati (<i>emphaty</i>) | X5.2 | 0,915 | 0,000 | Valid |
| empati (<i>emphaty</i>) | X5.3 | 0,832 | 0,000 | Valid |
| empati (<i>emphaty</i>) | X5.4 | 0,766 | 0,000 | Valid |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui yakni semua pernyataan yang dipakai pada kuisioner ialah valid, diamati dari $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

Hasil Uji Validitas Kepuasan

| Variabel | Ltem | Rtabel 0,2455 | Sig. | Valid |
|----------|------|---------------|-------|-------|
| | | Rhitung | | |
| Kepuasan | Y1 | 0,782 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan | Y2 | 0,801 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan | Y3 | 0,746 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan | Y4 | 0,781 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan | Y5 | 0,689 | 0,000 | Valid |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Didasari dari tabel diatas, diketahui yakni semua pernyataan yang dipakai pada kuisiонер ialah valid, diamati dari r hitung $>$ r tabel. Hal ini berarti yakni seluruh item pernyataan bisa dipakai dikeseluruhan bentuk pengujian.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas Menurut Simamora (2004) dalam jurnal Amrullah (2016), “Reliabilitas adalah tingkat reliabilitas kuesioner”. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah diperoleh hasil yang relatif sama apabila dijalankan pengukuran pada kelompok mata pelajaran yang sama pada waktu yang berbeda, selama aspek yang diukur tidak berubah, dan apakah hasil pengukuran tersebut reliabel.

Reliabilitas

| NO | VARIABEL | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|----|----------------|--|----------------------|------------|
| 1 | Bukti Langsung | 0,858 | 0,6 | RELIABEL |
| 2 | Keandalan | 0,845 | 0,6 | RELIABEL |
| 3 | Ketanggapan | 0,908 | 0,6 | RELIABEL |
| 4 | Jaminan | 0,921 | 0,6 | RELIABEL |
| 5 | Empati | 0,868 | 0,6 | RELIABEL |
| 6 | Kepuasan | 0,818 | 0,6 | RELIABEL |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Berlandaskan tabel data di atas, semua angka dari nilai *Cronbachs Alpha*(α) pada semua variabel pada pengkajian ini memperlihatkan besaran di atas 0,60. Hal ini memperlihatkan yakni variabel independen serta dependen ialah reliabel dan reliabel. Disimpulkan bahwa pernyataan angket responden memperlihatkan reliabilitas saat mengukur variabel-variabel pada bentuk penelitian.

C. Asumsi Klasik

1.Uji Normalitas

Uji normalitas guna menunjukkan apakah suatu data berdistribusi normal. Uji normalitas data yang dipakai pada penelitian ini yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov

ONE-SAMPEL KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 89 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,34270766 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,084 |
| | Positive | 0,040 |
| | Negative | -0,084 |
| Test Statistic | | 0,084 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,162^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS

Pada tabel diatas nilai sig > 0,1 yang artinya data berdistribusi normal.

2.Uji Multikolinearitas

Uji multikolinerisitas berguna untuk mendeteksi ada atau takadanya multikolinearitas dengan melihat besarnya Varians Inflation Fact (VIF) dan tolerance value, jika VIF < 10 dan *tolerance value* > 0,1 jadi tak terjadi multikoliniersitas.

MULTI KOLINIERSITAS

| No | Variabel | VIF | Tolerance value | Keterangan |
|----|---|-------|-----------------|---------------------------------|
| 1 | bukti langsung (<i>tangible</i>) (<i>x1</i>) | 0,284 | 3,516 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 2 | kehandalan (<i>reliability</i>) (<i>x2</i>) | 0,455 | 2,200 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 3 | ketanggapan (<i>responsiveness</i>) (<i>x3</i>) | 0,480 | 2,082 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 4 | jaminan (<i>assurance</i>) (<i>x4</i>) | 0,299 | 3,341 | Tidak terjadi multikolinearitas |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------|-------|---------------------------------|
| 5 | empati (<i>emphaty</i>) (x5) | 0,294 | 3,406 | Tidak terjadi multikolinearitas |
|---|--------------------------------|-------|-------|---------------------------------|

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

Berlandaskan tabel diats diketahui nilai VIF variabel bukti langsung (*tangible*) (x1), kehandalan (*reliability*) (x2), ketanggapan (*respon-siveness*) (x3), jaminan (*assurance*) (x4), empati (*emphaty*) (x5)serta kepuasan (y) semua Tidak terjadi multikolinearitas.

3.Uji Heterokedasititas

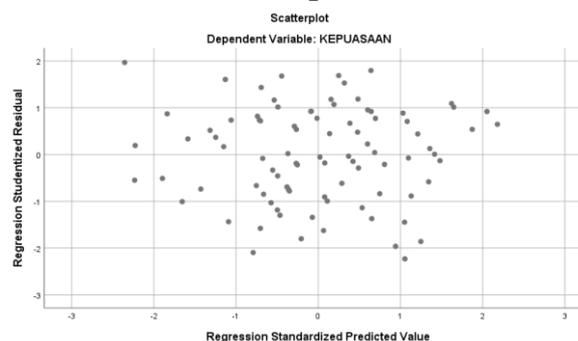
COEFFCIENTS

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------|------------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model | | Unstandardize d Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,425 | 0,403 | | 3,538 | 0,001 |
| | BUKTI LANGSUNG | 0,047 | 0,054 | 0,177 | 0,885 | 0,379 |
| | KEANDALAN | -0,036 | 0,032 | -0,176 | -1,112 | 0,269 |
| | KETANGGAPAN | -0,052 | 0,032 | -0,246 | -1,596 | 0,114 |
| | JAMINAN | 0,033 | 0,034 | 0,191 | 0,978 | 0,331 |
| | EMPATI | -0,005 | 0,046 | -0,022 | -0,109 | 0,913 |

a. Dependent Variable: Abs_res

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

Scaletterplot



Dapat disimpulkan melalui sebaran titik yang menyebar pada scatterplot dan semua nilai signifikansi semua variabel diatas 0,1 yang berarti tidak ada gejala heterokedastisitas.

4.Uji linieritas

Uji linieritas ialah uji yang dipakai guna mengetahui apakah 2 variabel

Punya kaitan linear atau signifikan. Pengujian pada SPSS 25.

Hasil Uji Linearitas Bukti langsung (X1)

| ANOVA Table | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| KEPUASAAN * BUKTI LANGSUNG | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 628,162 | 12 | 52,347 | 17,539 | 0,000 |
| | | <i>Linearity</i> | 583,157 | 1 | 583,157 | 195,391 | 0,000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 45,005 | 11 | 4,091 | 1,371 | 0,204 |
| | <i>Within Groups</i> | | 226,827 | 76 | 2,985 | | |
| | Total | | 854,989 | 88 | | | |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

antara variabel Bukti langsung (X1) serta Kepuasan (Y) ada kaitan yang linear

Hasil Uji Linearitas Keandalan (X2)

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| KEPUASAAN * KENADLAN | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 562,810 | 16 | 35,176 | 8,668 | 0,000 |
| | | <i>Linearity</i> | 469,858 | 1 | 469,858 | 115,784 | 0,000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 92,952 | 15 | 6,197 | 1,527 | 0,118 |
| | <i>Within Groups</i> | | 292,179 | 72 | 4,058 | | |
| | Total | | 854,989 | 88 | | | |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

variabel Keandalan (X2) serta Kepuasan (Y) ada keterkaitan yang linear

Hasil Uji Linearitas Ketanggapan (X3)

ANOVA Table

| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| KEPUASAAN * KETANGGAPAN | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 522,361 | 15 | 34,824 | 7,643 | 0,000 |
| | | <i>Linearity</i> | 463,940 | 1 | 463,940 | 101,818 | 0,000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 58,421 | 14 | 4,173 | 0,916 | 0,546 |
| | <i>Within Groups</i> | | 332,628 | 73 | 4,557 | | |
| | Total | | 854,989 | 88 | | | |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS
variabel Ketanggpan (X3) dan Kepuasan (Y) ada kaitan yang linear.

Hasil Uji Linearitas Jaminan (X4)

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| KEPUASAAN * JAMIMANAN | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| | | | 596,035 | 18 | 33,113 | 8,951 | 0,000 |
| | | <i>Linearity</i> | 554,430 | 1 | 554,430 | 149,873 | 0,000 |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 41,605 | 17 | 2,447 | 0,662 | 0,829 |
| | <i>Within Groups</i> | 258,954 | 70 | 3,699 | | | |
| <i>Total</i> | | | 854,989 | 88 | | | |

Sumber :diolah penulis dengan SPSS
variabel Jaminan (X4) serta Kepuasan (Y) ada kaitan yang linear.

Hasil Uji Linearitas Empati (X5)

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| | | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| KEPUASAAN * EMPATI | <i>Between Groups</i> | <i>(Combined)</i> | 591,464 | 14 | 42,247 | 11,863 | 0,000 |
| | | | | 1 | 538,928 | 151,335 | 0,000 |
| | | <i>Linearity</i> | 538,928 | | | | |
| | | <i>Deviation from Linearity</i> | 52,535 | 13 | 4,041 | 1,135 | 0,345 |
| | <i>Within Groups</i> | 263,525 | 74 | 3,561 | | | |
| <i>Total</i> | | | 854,989 | 88 | | | |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

variabel Empati (X5) dan Kepuasan (Y) ada kaitan yang linear.

B. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dipakai guna menguji dampak kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada tingkat kepuasan mahasiswa FEB UKI. Hal ini karena pada pengkajian ini, pengkaji ingin menguji pengaruh 5 variabel bebas pada satu variabel terikat. Rumus analisis multi-linear berikut dapat dipakai guna menentukan efeknya.

Coefficients^a

| Coefficients^a | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5,325 | 0,759 | | 7,011 | 0,000 | | |
| | BUKTI LANGSUNG | 0,302 | 0,101 | 0,266 | 2,995 | 0,004 | 0,284 | 3,516 |
| | KENADLAN | 0,167 | 0,061 | 0,191 | 2,720 | 0,008 | 0,455 | 2,200 |
| | KETANGGAPAN | 0,175 | 0,061 | 0,196 | 2,877 | 0,005 | 0,480 | 2,082 |
| | JAMIMANAN | 0,162 | 0,064 | 0,218 | 2,521 | 0,014 | 0,299 | 3,341 |
| | EMPATI | 0,168 | 0,087 | 0,168 | 1,930 | 0,057 | 0,294 | 3,406 |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS 25 dapat di buat persamaan bentuk persamaan regresi berganda

Sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

$$Y = 5,325 + 0,266x_1 + 0,191x_2 + 0,196x_3 + 0,218x_4 + 0,168x_5$$

Dimana : Y= kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI

α = konstanta

b = koefisien regresi

x_1 = bukti langsung

x_2 = kehandalan

x_3 = ketanggapan

x_4 = jaminan

x_5 = empati

Persamaan regresi diatas menunjukkan kaitan antara variabel independen dan variabel

dependen secara parsial ,dari persamaan terbut memperoleh kesimpulan :

1. nilai constanta ialah 5,325, bermakna perubahan variabel kualitas kayanan yang tersusun dari tersusun dari bukti langsung, ketanggapan, kehandalan,jaminan serta empati (nilai x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 ialah 0) jadi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI ada sebanyak 5,325satuan.
2. Nilai koefisien regresi bukti langsung (*tangible*) ialah 0,266 artinya bila variabel bukti langsung(x_1) meningkat 1% dengan asumsi variabel keandalan, ketanggapan,jaminan,empati dan konstanta (a) yakni 0, maka kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI meningkat 0,266. Hal ini memperlihatkan yakni variabel bukti langsung yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI, sehingga makin kompeten bukti langsung yang disediakan di FEB UKI, maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang mahasiswa/mahasiswi rasakan.
3. Nilai koefisien regresi kehandalan (*reliability*) ialah 0,191 artinya bila variabel kehandalan (*reliability*) (x_2) naik 1% dengan asumsi variabel bukti langsung, ketanggapan,jaminan,empati dan konstanta (a) adalah 0, maka kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI meningkat 0,191. Hal ini memperlihatkan yakni variabel kehandalan (*reliability*) yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI, sehingga makin kompeten kehandalan (*reliability*) yang disediakan di FEB UKI, maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang mahasiswa/mahasiswi rasakan.
4. Nilai koefisien regresi ketanggapan (*respon-siveness*) adalah 0,196, artinya jika variabel ketanggapan (*respon-siveness*) (x_3) naik 1% dengan asumsi variabel bukti langsung, ketanggapan,jaminan,empati serta konstanta (a) yakni 0, jadi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI meningkat 0,196. ini memperlihatkan yakni variabel ketanggapan (*respon-siveness*) yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI, sehingga makin kompeten ketanggapan (*respon-siveness*)yang disediakan di FEB UKI, maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang mahasiswa/mahasiswi rasakan.
5. Nilai koefisien regresi jaminan (*assurance*) ialah 0,218, artinya bila variabel jaminan (*assurance*) (x_4) naik 1% dengan asumsi variabel bukti langsung, ketanggapan,jaminan,empati dan konstanta (a) adalah 0, maka kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI meningkat 0,218 x_4 . Hal ini memperlihatkan yakni variabel jaminan (*assurance*) yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI, sehingga makin jaminan (*assurance*) yang disediakan di FEB UKI, maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang mahasiswa/mahasiswi rasakan.
6. Nilai koefisien regresi empati (*emphaty*) ialah 0,168, artinya bila variabel empati (*emphaty*) (x_5) naik 1% dengan asumsi variabel bukti langsung,

ketanggapan, jaminan, empati serta konstanta (a) yakni 0, maka kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI meningkat 0,168. Hal ini memperlihatkan yakni variabel empati (*emphaty*) yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI, sehingga makin empati (*emphaty*) yang disediakan di FEB UKI, maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang mahasiswa/mahasiswi rasakan

1. Pengujian secara parsial (Uji T).

Berdasarkan Coefficients didapati bahwa :

Bukti Langsung

Nilai thitung > t tabel ($2,955 > 1,6634$) serta signifikansi ($0,08 < 0,1$) jadi H_0 ditolak, artinya yakni ada kaitan dengan signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan.

Keandalan

nilai t hitung > t tabel ($2,270 > 1,6634$) serta signifikansi ($0,08 < 0,1$) jadi H_0 ditolak, artinya yakni ada kaitan dengan signifikan antara keandalan dengan kepuasan.

Ketanggapan

nilai t hitung > t tabel ($2,877 > 1,6634$) serta signifikansi ($0,005 < 0,1$) jadi H_0 ditolak, artinya yakni ada kaitan dengan signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan.

Jaminan

nilai t hitung > t tabel ($2,521 > 1,6634$) serta signifikansi ($0,014 < 0,1$) jadi H_0 ditolak, artinya yakni ada kaitan dengan signifikan antara jaminan dengan kepuasan.

Empati

nilai thitung > t tabel ($1,930 > 1,6634$) serta signifikansi ($0,057 < 0,1$) jadi H_0 ditolak, artinya yakni ada kaitan dengan signifikan antara empati dengan kepuasan.

2. Pengujian secara Simultan (Uji F)

Uji f ini dijalankan dengan membandingkan signifikansi $F_{hitung} > F_{tabel}$, bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ jadi bisa dikatakan yakni bentuk regresi sudah tepat bermakna pengaruh secara bersama atau keseluruhan, dengan nilai $F_{tabel} = F(K;n-k)$, $F(5;89-5)$, $F_{tabel}(5;84) = 1,92$ dengan tingkat kesalah 10%. Uji F yang dilakukan bisa diamati pada tabel yakni

ANOVA

| <i>Model</i> | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|---------------|-------------------------|
| <i>Regression</i> | 696,337 | 5 | 139,267 | 72,859 | ,000^b |
| <i>Residual</i> | 158,652 | 83 | 1,911 | | |
| <i>Total</i> | 854,989 | 88 | | | |

Sumber : diolah penulis dengan SPSS

- b. *Dependent Variable*: kepuasan
- c. *Predictors: (Constant)*, empati, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan

Berlandaskan output pengujian pada tabel diatas bisa diamati nilai F hitung sebanyak 70,079 dengan nilai Ftabel 1,92 sehingga nilai F hitung > Ftabel atau $F_{70,079} > 1,92$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$, jadi H_0 ditolak H_a diterima, dapat disimpulkan yakni variabel kualitas layanan yang tersusun dari bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama berdampak pada kepuasan mahasiswi/mahasiswa FEB UKI.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

MODEL SUMMARY

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,902 ^a | 0,814 | 0,803 | 1,38256 |

Sumber : diolah penulis

- a. *Predictors: (Constant)*, empati, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan

Berlandaskan tabel diatas diketahui yakni nilai koefisien determinasi terdapat pada Adjusted R Square sebanyak ,797. Hal ini bermakna potensi variabel bebas saat menerangkan variabel terikat yakni sebanyak 80,3% dan sisanya 19,7% diterangkan oleh variabel lain yang pada penelitian ini tak dibahas.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berlandaskan *output* penelitian tentang dampak Kualitas Pelayanan yang tersusun dari bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan serta empati FEB UKI pada Kepuasan Mahasiswa/Mahasiswi FEB UKI, dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan uji t dan uji linear berganda Variabel bukti langsung (*tangible*) ternyata bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,266 terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.
2. Berdasarkan uji t dan uji linear berganda variabel kehandalan (*reliability*) ternyata kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,191 terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.
3. Berdasarkan uji t dan uji linear berganda Variabel ketanggapan (*responsiveness*) ternyata ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,196 terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.
4. Berdasarkan uji t dan uji linear berganda variabel jaminan (*assurance*) ternyata jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,218 terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.

5. Berdasarkan uji t dan uji linear beganda variabel empati (*emphaty*) ternyata empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,168 terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.
6. Berdasarkan hasil uji f ternyata variabel kualitas layanan yang tersusun dari bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan serta empati secara bersama berdampak baik pada kepuasan mahasiswi/mahasiswa FEB UKI.

B. Saran

Berlandaskan hasil penelitian dan hasil yang diumumkan, peneliti membuat rekomendasi yang dapat berguna untuk pihak-pihak yang terkait dalam hasil penelitian ini :

1. Dari hasil determinan adalah 80,3% sisanya sebesar 19,7% dapat pertimbangkan variabel lain seperti variabel harga dan *E-Service Quality*
2. Pada variabel empati (*emphaty*) sebesar 0,168 merupakan nilai terendah dari ke lima indikator kepuasan, yaitu Dosen mengajar dengan sabar dan penuh pengertian, Karyawan atau dosen memahami kebutuhan mahasiswa dan mengutamakan kepentingan mahasiswa menjadi perhatian yang harus ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa tercapai
3. Pada variabel bukti langsung (*tangible*) sebesar 0,266 yang merupakan nilai tertinggi terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu peralatan dan fasilitas yang dipakai FEB UKI untuk menunjang pelayanan sudah modern, karyawan dan dosen berpenampilan rapih dan menarik serta karyawan/dosen berlaku profesional harus dipertahankan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, D. B. (2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemaaran Jasa*. Alfabeta.
- Amrullah, Siburian, P. S., & ZA, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3(2012), 49.
<https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 6(2), 77767.
- P. Ginting, B. S. D. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(01), 21–33.
- Panjaitan, R. P. (2019). Management Journal. *Fundamental Management Journal*, 4(1), 37–51.
- Piri, H. (2013). Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133.
<https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>

- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Sugiyono. (2017a). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017b). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Salemba Empat.
- Zainuddin, M. (2002). *Metodologi Penelitian. Panduan Mahasiswa*. Panduan Mahasiswa Program Pascasarjana Unair.