



## **PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN IMMI JAKARTA SELATAN**

Oleh : Teguh Rachmat Adiputra, Munir Azhari, Yenny Budiasih  
email : teguh3547@gmail.com

### **ABSTRACT**

This research is based on initiatives and innovations in developing student services at the IMMI South Jakarta Management College. With the increasingly advanced technological era, it is now mandatory for STIMA IMMI to keep up with the times and improve services to students to make it easier for students to get the information they need. The aim of this research is: To determine the positive influence of service levels on student satisfaction at the IMMI College of Management. And to find out the magnitude or strength of the influence of Service Level on Student Satisfaction at the IMMI College of Management. The research results show that from the correlation coefficient test, the R value is 0.863 and the R Square value is 0.744, which indicates that Academic Service Quality has a very strong influence of 74.4% on Student Satisfaction at the IMMI South Jakarta Management College. And from the results of the T test, the calculated t value was 23,092 and the t table was 1,653, which indicates that Academic Service Quality has a positive influence on Student Satisfaction at the IMMI South Jakarta Management College.

*Keywords: Service Quality Level, Student Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat.

Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (customer value) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat (responsiveness). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus

diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik.

Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta

\* Mahasiswa Universitas Mitra Bangsa

untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (International Organization For Standardization). Sistem Manajemen Mutu ISO secara umum menggunakan delapan klausul/prinsip utama, yaitu: berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang di dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan terus menerus, pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan baik dengan pemasok. Mutu mencakup perfection, consistency, eliminating waste, speed of delivery, compliance with policies and procedures, providing a good, usable product, doing it right the first time, delighting or pleasing customer and total customer service and satisfaction.

Pemahaman kedua pendapat diatas mengarah pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah hasil pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (Total Quality Education) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## **TINJAUAN TEORI**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

Menurut Handoko (2011:3), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Dessler (2015:3), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Menurut Simamora dalam Sutrisno (2015:5), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Dari beberapa penjelasan menurut para ahli dapat, manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, kompensasi relasi tenaga kerja, Kesehatan dan keselamatan yang dikelola dengan baik guna mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya.

Kualitas pelayanan merupakan aktor yang sangat penting karena dalam memasarkan produk jasa interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Nasution dalam Rusydi (2017:39) "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi".

Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Defenisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu:

1. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang;
2. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan;
3. Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Royne dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru, oleh karena itu persaingan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu di bandingkan pesaingnya”.

Tjiptono dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan bentuk pelayanan yang diharapkan demi terpenuhinya keinginan konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima), apabila harapan tinggi sementara kinerjanya biasa-biasa saja maka kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen, sebaliknya apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan maka kepuasan akan meningkat karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen.

Manajer harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi, terciptanya kepuasan dihati konsumen sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas/kesetiaan merek.

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik dan “facio” yang artinya melakukan atau membuat, sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Beberapa pakar yang berusaha mendefenisikan kepuasan konsumen berdasarkan perspektifnya masing-masing.

Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Tse dan Wilton dalam Rusydi (2017:25) mengartikan kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya). Dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Zeithaml dan Bitner dalam Priansa (2017:197) menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau tidak kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (expectation) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (perceived performance).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, berjenis deskriptif dan asosiatif, menurut Sugiyono (2013:13), “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Sedangkan metode deskriptif menurut Sugiyono (2014) yaitu “suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variable mandiri adalah variable yang berdiri sendiri, bukan variable independent, karena kalau variable independent selalu dipasangkan dengan variable dependent)”.

Sementara menurut Sugiyono (2012:36), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variable atau lebih dalam penelitian ini akan dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas  
Kualitas Pelayanan Akademik (X)

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan1           | 60.15                      | 43.060                         | .436                             | .878                             |
| Pernyataan2           | 60.11                      | 42.140                         | .585                             | .877                             |
| Pernyataan3           | 60.11                      | 41.901                         | .526                             | .874                             |
| Pernyataan4           | 60.34                      | 41.193                         | .571                             | .872                             |
| Pernyataan5           | 60.34                      | 41.844                         | .651                             | .869                             |
| Pernyataan6           | 60.45                      | 41.662                         | .469                             | .878                             |
| Pernyataan7           | 60.34                      | 41.844                         | .651                             | .869                             |
| Pernyataan8           | 60.09                      | 41.453                         | .577                             | .872                             |
| Pernyataan9           | 60.11                      | 43.651                         | .429                             | .878                             |
| Pernyataan10          | 60.12                      | 43.077                         | .478                             | .876                             |
| Pernyataan11          | 60.15                      | 43.060                         | .436                             | .878                             |
| Pernyataan12          | 60.11                      | 42.140                         | .585                             | .872                             |
| Pernyataan13          | 60.11                      | 41.901                         | .526                             | .874                             |
| Pernyataan14          | 60.34                      | 41.193                         | .571                             | .872                             |
| Pernyataan15          | 60.34                      | 41.844                         | .651                             | .869                             |

Sumber : Data diolah SPSS

Pengolahan data dari sistem aplikasi komputerisasi SPSS pada kolom Corrected Item-Total Correlation adalah hasil untuk mengetahui kevaliditasan suatu pernyataan (r hitung). Dengan taraf signifikan 5% dan jumlah data sebanyak 185 mahasiswa (N=185) didapatkan r table (df = N-2) sebagai pembandingnya sebesar 0.121. Jika dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih besar disbanding dengan r table (r hitung > r table) sehingga dapat dinyatakan bahwa item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) adalah Valid.

## Reliability Statistics

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .881             | 15         |

Tabel Cronbach's Alpha didapatkan nilai sebesar 0.881 dengan taraf pbanding 5% dengan data sebanyak 185 mahasiswa didapatkan nilai sebesar 0.121. Dari hasil tersebut  $0.881 > 0.121$ , sehingga dalam peneltian ini dapat dikatakan bahwa item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) adalah Reliabel.

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas  
Kepuasan Mahasiswa (Y)

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan1           | 33.55                      | 16.727                         | .477                             | .780                             |
| Pernyataan2           | 33.50                      | 16.219                         | .579                             | .765                             |
| Pernyataan3           | 33.28                      | 17.975                         | .396                             | .789                             |
| Pernyataan4           | 33.55                      | 17.227                         | .470                             | .780                             |
| Pernyataan5           | 33.54                      | 17.696                         | .530                             | .775                             |
| Pernyataan6           | 33.78                      | 16.388                         | .482                             | .780                             |
| Pernyataan7           | 33.68                      | 16.123                         | .644                             | .756                             |
| Pernyataan8           | 33.22                      | 17.649                         | .473                             | .780                             |
| Pernyataan9           | 33.27                      | 18.568                         | .360                             | .793                             |

Sumber : Data diolah SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data dari sistem aplikasi komputerisasi SPSS pada kolom Corrected Item-Total Correlation adalah hasil untuk mengetahui kevaliditasan suatu pernyataan (r hitung). Dengan taraf signifikan 5% dan jumlah data sebanyak 185 mahasiswa (N=185) didapatkan r table (df = N-2) sebagai pembandingnya sebesar 0.121. Jika dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih besar disbanding dengan r table (r hitung > r table) sehingga dapat dinyatakan bahwa item pernyataan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah Valid.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .798             | 9          |

Tabel Cronbach's Alpha didapatkan nilai sebesar 0.798 dengan taraf pbanding 5% dengan data sebanyak 185 mahasiswa didapatkan nilai sebesar 0.121. Dari hasil tersebut  $0.798 > 0.121$ , sehingga dalam peneltian ini dapat dikatakan bahwa item pernyataan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah Reliabel.

Tabel 5. Uji Normalitas Variabel X dan Variabel Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 185                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.32741781              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .293                    |
|                                  | Positive       | .219                    |
|                                  | Negative       | -.293                   |
| Test Statistic                   |                | .293                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah SPSS

Dari hasil table one-sample Kolmogorov-smirnov test didapatkan hasil uji normalitas untuk variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0.000. Menandakan bahwa kedua variabel tersebut tidak memiliki distribusi yang normal karena hasilnya lebih kecil dibandingkan dengan 0.05.

Tabel 6. Uji Regresi Linier Sederhana  
Variabel X dan Variabel Y

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |                             |            |                           |      |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                             | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)                  | .660                        | 1.612      |                           | .409 |
|                           | KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK | .574                        | .025       | .863                      | .000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_MAHASISWA  
Sumber : Diolah SPSS

Pada table coefficients dan pada kolom B didapatkan nilai konstan sebesar 0.660 dan kualitas pelayanan akademik 0.574. sehingga dapat digambarkan dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 0.660 + 0.574 x$$

Keterangan :

- Nilai konstan sebesar 0.660, yang menandakan bahwa jika tidak ada Kualitas Pelayanan Akademik (X) maka nilai konsisten Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0.660
- Nilai koefisien regresi sebesar 0.574, yang menandakan bahwa setiap penambahan 1% tingkat Kualitas Pelayanan Akademik (X) maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.574.

Tabel 7. Uji Koefisien Korelasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .863 <sup>a</sup> | .744     | .743              | 2.334                      |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK  
b. Dependent Variable: KEPUASAN\_MAHASISWA  
Sumber : Diolah SPSS

Pada Tabel Model Summary didapatkan nilai R sebesar 0.863 yang menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dan dapat dibuktikan dengan table interpretasi korelasi dibawah berikut :

| Nilai Koefisien Korelasi | Kekuatan Hubungan |
|--------------------------|-------------------|
| 0,00 – 0,199             | Sangat Lemah      |
| 0,20 - 0,399             | Lemah             |
| 0,40 - 0,599             | Sedang            |
| 0,60 - 0,799             | Kuat              |
| 0,80 – 1,000             | Sangat Kuat       |

Sedangkan untuk nilai R Square sebesar 0.744, dari hasil tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= 0.8632 \times 100\% \\ &= 0.744 \times 100\% \\ &= 74.4\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 74.4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8. Coefficients<sup>a</sup>

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |                             |            |                           |      |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                             | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)                  | .660                        | 1.612      |                           | .409 |
|                           | KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK | .574                        | .025       | .863                      | .000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_MAHASISWA  
Sumber : Data diolah SPSS

Table Coefficients adalah table hasil olahan data untuk uji hipotesa dalam penelitian ini. Jika dilihat pada kolom t didapatkan nilai sebesar 23.092 sebagai t hitung, dengan nilai pembanding dengan jumlah data 185 mahasiswa dan taraf signisikan 5% maka didapatkan t table sebesar 1.653. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa 23.092 > 1.653 (thitung > ttable).

Dari hasil analisa tersebut dapat menjawab hipotesa awal dalam penelitian ini adalah bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, Bahwa Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan. Sebagai rumusan hipotesa sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini diketahui bahwa untuk masing-masing instrument pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r table (r hitung > r taebel), suatu item pernyataan dapat dikatakan valid dan reliabel jika hasilnya ri hitung lebih besar dibandingkan dengan r table.

Sehingga menandakan bahwa item pernyataan untuk masing-masing variabel memiliki data yang sesuai dan nyata dengan kejadian sebenarnya yang diteliti oleh peneliti.

Didalam uji normalitas didapatkan nilai sebesar 0.000, dari hasil tersebut menandakan bahwa untuk distribusi kedua variabel yaitu variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) tidak memiliki distribusi normal terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan.

Pada Uji regresi linier sederhana didapatkan nilai sebesar 0.660 dan 0.547, yang dapat dijelaskan bahwa :

- a : Nilai konstan sebesar 0.660, yang menandakan bahwa jika tidak ada Kualitas Pelayanan Akademik (X) maka nilai konsisten Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0.660
- b : Nilai koefisien regresi sebesar 0.574, yang menandakan bahwa setiap penambahan 1% tingkat Kualitas Pelayanan Akademik (X) maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.574.

Pada uji koefisien korelasi didapatkan nilai R sebesar 0.863 yang menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan. Dan nilai R Square sebesar 0.744 yang menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik memiliki pengaruh sebesar 74.4% terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan.

Uji hipotesa adalah suatu uji untuk dugaan awal dalam suatu penelitian. Dari hasil yang telah diolah dengan menggunakan komputerisasi SPSS didapatkan nilai t hitung sebesar 23.092 sedangkan untuk nilai t table didapatkan nilai sebesar 1.653. Yang menandakan bahwa nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t table ( $23.092 > 1.653$ ) sehingga hipotesa peneliti dapat diterima dengan hasil  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sebagai pembuktian bahwa Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan terlebih pada penggunaan sistem aplikasi online yang diberikan oleh pihak kampus sebagai pelayanan kepada mahasiswa IMMI Angkatan 2019/2020.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom) Vinny Jennifer Rahareng 2017. Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji F adalah Kualitas Pelayanan yang

terdiri dari Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (empati) dan Tangible (bukti fisik) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. I Nyoman Natajaya. 2016. Analisis memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. Hery Susanto. 2015. Secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi.

Pengaruh kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. Novianto Eko Nugroho. 2015. Salah satu wujud ketidakpuasan mahasiswa terletak pada pelayanan akademik yang diberikan oleh pegawai administrasi / tenaga kependidikan, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban - jawaban kuesioner responden untuk pertanyaan variabel daya bukti fisik, keandalan dan jaminan.

Pada beberapa penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Akademik memiliki salah satu peranan yang sangat penting dalam perkuliahan karena dapat memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa tersebut. Seperti dalam penelitian yang diteliti oleh peneliti bahwa Kualitas Pelayanan Akademik memiliki distribusi yang sangat kuat terhadap Kepuasan Konsumen pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan. Dan dengan penelitian ini dapat diketahui bahwa peningkatan pelayanan yang diberikan oleh akademik terhadap mahasiswa dengan sistem aplikasi online dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan. Tetapi masih ada 25.6% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan yang dapat menjadi perhatian.

## KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui kesimpulannya. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan Akademik memiliki pengaruh yang Sangat Kuat dan sebesar 74.4% terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan.
- b. Dari hasil penelitian bahwa diketahui hasil uji hipotesa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang menandakan bahwa Kualitas Pelayanan Akademik memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Jakarta Selatan.
- c. Keterbatasan sumber buku yang menyediakan dan menyajikan teori-teori yang mendukung materi dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abror. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *TINGKAP*. 7 (2), hlm.127-129.
- Akdon. (2014). Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Pendidikan & Manajemen. Bandung: Dewa Ruchi.
- Alma, B. & Hurriyati, R. (2018). Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asril, Z. (2010). Micro Teaching. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Budiningsih, A. (2015). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Engkoswara. (2017). Dasar-dasar Administrasi Pendidikan. Depdikbud Jakarta.
- Guntur, E.M. (2013). Transformasi Manajemen Pemasaran. Jakarta: Sagung Seto.
- Hasan, M.I. (2012). Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2014). Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmud, M. (2012). Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Martono, N. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Margono, S. (2016). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (2012). Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2013). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

---