

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang)

¹Flady Dian Pratama, ²Eddi Indro Asmoro
^{1,2}*Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Stikubank, Semarang*
asmoroie@edu.unisbank.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Keluhan-keluhan mahasiswa sangat beragam berdasarkan *brain-storming* dalam diskusi kecil setiap angkatan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Stikubank Semarang. Pada penelitian ini karena jumlah populasi relatif terbatas, maka seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel (sampel sensus), sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 orang. Hal ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Arikunto, 1993, "Jika subjek penelitian kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil secara keseluruhan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah dengan bantuan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 40 butir-butir pernyataan valid dan 6 sub variabel kualitas pelayanan reliabel. Tingkat pengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa dari masing-masing sub variabel dari yang tertinggi pada sub variabel *system information* dengan nilai konstan 1.138, yang kedua pada sub variabel *assurance* dengan nilai konstan 1.111, yang ketiga pada sub variabel *tangibles* dengan nilai konstan 1.075, yang keempat pada sub variabel *empathy* dengan nilai konstan -1.027, yang kelima pada sub variabel *responsiveness* dengan nilai konstan -1.067, dan yang terendah pada sub variabel *reliability* dengan nilai konstan -1.195.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, 6 Sub Variabel

Abstract

This research aims to measure the quality of academic service to the level of student satisfaction. Students' complaints are based on the brain-storming in small discussions of each generation. This research was conducted on the Faculty of Engineering Program Industrial Engineering Study of Stikubank University of Semarang.

This Research uses quantitative approaches. The population in this study is a student of the Faculty of Engineering Program Industrial Engineering Study of Stikubank Semarang University. In this study because the population was relatively limited, the entire population in this study was made into samples (census samples), so the samples in this study amounted to 69 people. It is based on the theory expressed by (Arikunto, 1993), "if the subject of research is less than 100 people then it is better taken overall. Data collection techniques using questionnaires have tested their validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis of this research is with the help of simple linear regression.

The results showed that 40 valid statements and 6 sub-variables of reliable service quality. The level of influence on the student satisfaction level of each sub variable from the highest on the system Information sub variables with a constant value of 1,138, the second on the assurance sub-variable with a constant value of 1,111, the third on the Sub Tangibles variable with a constant value of 1,075, the fourth one in the empathy sub-variable with a constant value of -1,027, the fifth one on the responsiveness sub variable with a constant value of -1,067, and the lowest one on the reliability sub-variable with a constant value- 1,195.

Keywords: Quality of academic service, student satisfaction, 6 Sub variables

I. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi (PT) merupakan tulang punggung masa depan bangsa, karena akan menciptakan sumberdaya manusia yang diharapkan. Perguruan Tinggi merupakan tingkatannya yang tertinggi dalam jenjang pendidikan formal berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 (UU Sisdiknas, 2003). Perguruan Tinggi yang baik harus diimbangi dengan suatu penjaminan mutu yang baik, karena tujuan penjaminan mutu selain untuk memelihara dan meningkatkan mutu suatu perguruan tinggi secara bertahap untuk perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*). Penjaminan mutu dari Perguruan Tinggi akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas dari keluaran mahasiswanya sebagai sumberdaya manusia yang diharapkan. Penjaminan mutu meliputi semua lini sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan untuk menunjang proses pembelajaran. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi proses pembelajaran, diantaranya adalah mahasiswa, dosen, karyawan (*civitas akademik*), fasilitas dan suasana kondisi lingkungan (Munib: 36:011). Peran dosen amatlah sangat penting dalam melayani mahasiswa dalam proses pembelajaran untuk dapat menghasilkan mahasiswa yang berkualitas, tentu ditunjang oleh pelayanan karyawan, dan fasilitas yang memuaskan kepada mahasiswanya.

Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang adalah perguruan tinggi swasta yang berada di kota Semarang, yang memiliki Program Studi S-1 Teknik Industri yang berada dalam Fakultas Teknik. Perbandingan *student body* mahasiswa yang aktif pada Program Studi S-1 Teknik Industri dengan Program Studi S-1 Teknik Industri pada perguruan tinggi yang ada di kota Semarang dan Jawa Tengah dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. *Student Body* kondisi Program Studi S-1 Teknik Industri di Jawa Tengah

N o	Universitas Swasta di Jawa Tengah yang memiliki Program Studi Teknik Industri	Akreditasi Program Studi	<i>Student Body</i> kondisi Program Studi S-1 Teknik Industri di Jawa Tengah 2018/2019
1	Universitas Sultan Agung (UNISSULA)	B	616 Mahasiswa aktif
2	Universitas Stikubank (UNISBANK)	C	69 Mahasiswa aktif
3	Universitas Dian Nuswantoro (UDINUS)	B	543 Mahasiswa aktif
4	Universitas Setia Budi (USB)	B	73 Mahasiswa aktif
5	Universitas Muhammadiyah Magelang (UMMGL)	B	220 Mahasiswa aktif
6	Universitas Pancasakti (UPS)	B	161 Mahasiswa aktif
7	Universitas Muria Kudus (UMK)	C	86 Mahasiswa aktif
8	Universitas Sebelas Maret (UNS)	A	429 Mahasiswa aktif
9	Universitas Sahid Surakarta (USAHID)	B	-
10	Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo (UNIVET)	B	-

Sumber: Forlap.ristekdikti.go.id, 2018

Berdasarkan data *student body* mahasiswa program studi teknik industri di beberapa universitas di Jawa Tengah, kenapa mahasiswa program studi teknik industri di UNISBANK termasuk yang terkecil? Pertanyaan ini membutuhkan jawaban yang rasional untuk dapat dijelaskan secara ilmiah. Jawaban-jawaban yang sangat mendasar harus digali untuk menjawab pertanyaan tersebut di atas. Semua nilai kemungkinan harus dipetakan dalam mengidentifikasi untuk

menjawabnya. Kepuasan mahasiswa perguruan tinggi UNISBANK Semarang, khususnya Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Tanggung jawab untuk meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, selama ini pihak Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri belum mengetahui seberapa baik atau buruknya pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa, oleh karena itu sangat penting untuk dilakukannya pengukuran tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik untuk mengetahui dan memberi masukan kepada pihak pimpinan maupun lembaga seberapa baik dan buruknya kualitas pelayanan akademik di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri UNISBANK Semarang.

II. TELAAH PUSTAKA

Menurut Pakpahan (2004) tentang definisi kualitas, Beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan = mahasiswa) atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas pelayanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) kualitas pelayanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana pelayanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Operasional akademik erat kaitannya dengan fasilitas yang ada pada sebuah perguruan tinggi. Dukungan fasilitas memberikan kontribusi besar terhadap operasional yang dilakukan. Fasilitas lengkap membantu dalam kegiatan akademik dan proses pembelajaran akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap pada perguruan tinggi. Akses internet, komputer, LCD Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana pembelajaran merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa. Fasilitas merupakan bentuk *tangibles* yang dirasakan langsung oleh mahasiswa erat kaitannya dengan tingkat kepuasan dalam sebuah manajemen kualitas dan pelayanan perguruan tinggi. Secara spesifik kualitas pelayanan akademik terdiri dari: a). Kualitas pelayanan proses pembelajaran, b). Kualitas pelayanan manajemen akademik kampus, c). Kualitas pelayanan administrasi, d). Kualitas pelayanan fasilitas kampus, e). Kualitas pelayanan sarana prasarana pembelajaran, f). Kualitas pelayanan komunikasi responsive, g). Kualitas pelayanan kurikulum, dan h). Kualitas pelayanan pengelolaan kampus.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan. Kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), keyakinan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

3.2. Populasi Penelitian

Populasi merupakan subyek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009:80). Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif kelas reguler dan JSM Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri Universitas Stikubank Semarang mulai dari semester 2 sampai 8 dengan total 69 mahasiswa.

Tabel 3.1. Sebaran Populai Penelitian

No	Mahasiswa Aktif Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri UNISBANK Semarang	Jumlah Populasi
1	Semester 2 Kelas Reguler	14 Mahasiswa
2	Semester 4 Kelas Reguler	11 Mahasiswa
3	Semester 6 Kelas Reguler	15 Mahasiswa
4	Semester 8 Kelas Reguler	17 Mahasiswa
5	Semester 4 Kelas JSM	3 Mahasiswa
6	Semester 6 Kelas JSM	4 Mahasiswa
7	Semester 8 Kelas JSM	5 Mahasiswa
Total		69 Mahasiswa

Sumber: Data yang diolah

3.3. Sampel Penelitian

Pada penelitian ini karena jumlah populasi relatif terbatas, maka seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel dengan menggunakan metode teknik sampling jenuh atau sensus, karena sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 orang. Hal ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh (Arikunto, 1993), “Jika subjek penelitian kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil secara keseluruhan”.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif kelas reguler dan JSM Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri Universitas Stikubank Semarang mulai dari semester 2 sampai 8. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan aras pengukuran ordinal dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi sumber daya manusia : kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik : pembiayaan , sarana dan prasarana, serta sistem informasi. Hasil dari pendekatan kuantitatif ini selanjutnya dijadikan sebagai landasan untuk menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa.

Dalam kuesioner terdapat sejumlah indikator pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dengan menggunakan skala *likert* 1-5 (1 = Tidak Setuju sampai dengan 5 = Sangat Setuju). Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan lima kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.3.Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Tahu (KT)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini, teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

Menghitung harga korelasi setiap butir dengan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi
- N = jumlah responden uji coba
- X = skor tiap item
- Y = skor seluruh item responden uji coba
- A = $N(\sum X_i X_t) - (\sum X_i)(\sum X_t)$
- B = $N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2$
- C = $N \cdot \sum X_t^2 - (\sum X_t)^2$

Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan yang tidak valid, dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_h > r_t$) maka butir instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_h < r_t$) maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian (Nidjo Sandjojo, 2011:130-131).

3.6. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i}{V_t} \right] \quad (2)$$

Keterangan :

- r_{11} = Nilai reliabilitas
- $\sum \sigma_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- V_t = Varians total
- n = Jumlah item

Membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_h > r_t$) maka butir instrumen tersebut reliabel, tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_h < r_t$) maka instrumen tersebut tidak reliabel. (Nidjo Sandjojo, 2011:152-153).

3.7. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain untuk

mengetahui seberapa jauh perubahan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini untuk melakukan Analisis Regresi Linier Sederhana menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b X \quad \dots\dots(3)$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (Dependent Variable)

X : Variabel bebas (Independent Variable)

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

IV. DATA, HASIL, DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas penelitian ini menyatakan bahwa semua butir-butir pernyataan valid seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) *Tangibles*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,685	0,235	Valid
2	0,685	0,235	Valid
3	0,685	0,235	Valid
4	0,685	0,235	Valid
5	0,685	0,235	Valid
6	0,685	0,235	Valid
7	0,685	0,235	Valid
8	0,685	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.2. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) *Reliability*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,756	0,235	Valid
2	0,756	0,235	Valid
3	0,756	0,235	Valid
4	0,756	0,235	Valid
5	0,756	0,235	Valid
6	0,756	0,235	Valid
7	0,756	0,235	Valid
8	0,756	0,235	Valid
9	0,756	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.3. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) *Responsiveness*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,347	0,235	Valid
2	0,347	0,235	Valid
3	0,347	0,235	Valid
4	0,347	0,235	Valid
5	0,347	0,235	Valid
6	0,347	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.4. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_4) *Assurance*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,492	0,235	Valid
2	0,492	0,235	Valid

3	0,492	0,235	Valid
4	0,492	0,235	Valid
5	0,492	0,235	Valid
6	0,492	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.5. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_5) *Empathy*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,761	0,235	Valid
2	0,761	0,235	Valid
3	0,761	0,235	Valid
4	0,761	0,235	Valid
5	0,761	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.6. Uji Validitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan (X_6) *Information System*

No Item	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	0,573	0,235	Valid
2	0,573	0,235	Valid
3	0,573	0,235	Valid
4	0,573	0,235	Valid
5	0,573	0,235	Valid
6	0,573	0,235	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Sub Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Sub Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Uji Reliabilitas
1	(X_1) <i>Tangibles</i>	0,628	0,235	Reliabel
2	(X_2) <i>Reliability</i>	0,628	0,235	Reliabel
3	(X_3) <i>Responsiveness</i>	0,548	0,235	Reliabel
4	(X_4) <i>Assurance</i>	0,618	0,235	Reliabel
5	(X_5) <i>Empathy</i>	0,754	0,235	Reliabel
6	(X_6) <i>Information System</i>	0,713	0,235	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah

Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana didapat dari hasil pengolahan dan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mencari tahu pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Tangibles*)

Angka konstan dalam Aspek *Tangibles* diketahui nilainya sebesar 1.075 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya positif sebesar 1.075. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *Tangibles* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 1.075 + 1000 X$.

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Reliability*)

Angka konstan dalam aspek *Reliability* diketahui nilainya sebesar -1.195 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya negatif sebesar -1.195. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas

pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai negatif (-), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *Reliability*(X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = -1.195 + 1000 X$.

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Responsiveness*)

Angka konstan dalam aspek *Responsiveness* diketahui nilainya sebesar -1.067 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya negatif sebesar -1.067. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai negatif (-), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *Responsiveness*(X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = -1.067 + 1000 X$.

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Assurance*)

Angka konstan dalam Aspek *Assurance* diketahui nilainya sebesar 1.111 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya positif sebesar 1.111. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *Assurance*(X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 1.111 + 1000 X$.

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Empathy*)

Angka konstan dalam aspek *Empathy* diketahui nilainya sebesar -1.027 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya negatif sebesar -1.027. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai negatif (-), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *Empathy*(X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = -1.027 + 1000 X$.

5.1. Nilai Koefisien dan Konstanta Regresi Sederhana (Aspek *Information System*)

Angka konstan dalam Aspek *System Information* diketahui nilainya sebesar 1.138 dan angka koefisien regresi nilainya sebesar 1000, maka kepuasan mahasiswa (Y) nilainya positif sebesar 1.138. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1000, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 1000. Karena nilai koefisien bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Aspek *System Information*(X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 1.138 + 1000 X$.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas setiap butir-butir pernyataan kuesioner, instrumen kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana setiap sub variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh sangat besar adalah Aspek *Information System* yaitu sebesar 1.138 , dan yang berpengaruh paling rendah adalah Aspek *Reliability* yaitu sebesar -1.195.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa yang paling besar terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri UNISBANK Semarang yaitu dalam sub variabel kualitas pelayanan Aspek *Information System* (Sistem Informasi), dan tingkat kepuasan mahasiswa yang paling rendah yaitu dalam sub variabel kualitas pelayanan Aspek *Reliability* (Keandalan).
2. Dibutuhkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dalam aspek *reliability*, yaitu keandalan kualitas pelayanan seperti kebijakan pimpinan, seorang pemimpin harus bijak dalam mengambil keputusan supaya tidak merugikan bawahannya, kompetensi dosen dalam menguasai materi perkuliahan dan harus memahami kekurangan dan kebutuhan mahasiswanya, dan pelayanan karyawan seperti petugas BAAK atau TU harus memuaskan dan sopan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

5.2. Saran

Dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ideal yang diharapkan, yang selayaknya, minimal yang diterima bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmoro, E.I., (2012)**, “*Capturing Opportunities for ASEAN Economic Community 2015*“, Proseding Call for paper, Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW.
- Azwar, (1986)**, “*Reliabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi*”, Yogyakarta : Liberty.
- Forlap Dikti, (2019)**, “*Forlap.ristekdikti.go.id*” 2018/2019.
- Ghozali, I., (2009)**, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*”, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol.100-125.
- Maisaroh, S., (2005)**, “*Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*”, Laporan Penelitian, Universitas PGRI Yogyakarta.
- Munib, A., (2004)**, “*Analisis Faktor-Faktor Ilmu*”, Pendidikan UNNES Press.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., (1990)**, “*Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perception and Expectations*”, (The Free Press).

- Qureshi, T. M., (2010)**, “*Service Quality SERVQUAL Model in Higher Education Institutions, What Factors are to be Considered?*”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 2 Edisi 5.
- Sarjono, Y., (2007)**, “*Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*”, *Varidika*, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Srinadi, I.G.A.M., dan Nilakusmawati, D.P.E., (2008)**, “*Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (studi kasus FMIPA Universitas Udayana)*”, *Cakrawala pendidikan Tahun XXVII No 3*, Denpasar.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., (2005)**, “*Service, Quality, and Satisfaction*”, Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun (2003)**, “*Sistem Pendidikan Nasional*” Sisdiknas 2003.
- Winarsih, S., (2007)**, “*Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap kepuasan Mahasiswa Di Progam Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007*”, Tesis, Progam Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.