

**Laporan Hasil Penelitian**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS  
TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN  
DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS HKBP  
NOMMENSEN MEDAN**

**Oleh:**

**Dr. Sanggam Pardede, MSi  
Veranda Panjaitan  
NPM:1810101003**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN  
MEDAN  
2019**

## PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fakultas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan

Jenis Penelitian : Terapan

---

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr. Sanggam Pardede M.Si.
- b. NIDN : 8815033420
- c. Jabatan Fungsional : Lektor
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : III D/ Penata Tingkat I
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Veranda Panjaitan
- b. NPM : 1810101003

---

Lama Penelitian : 4 Bulan (September s/d Desember 2019)

Lokasi Penelitian : Medan

Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah)

Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

---

Medan, Desember 2019  
Ketua Peneliti

Menyetujui  
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Pantas H. Silaban, SE., MBA



Dr. Sanggam Pardede, M.Si

## **ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan pada sebuah Fakultas berperan terhadap kepuasan Mahasiswa . Sehingga tercapai sebuah kepuasan bila mutu pelayanan Fakultas dapat dinikmati Mahasiswa sebagai konsumen primer. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei kepada 100 orang mahasiswa dalam menilai kualitas pelayanan Fakultas melalui kuesioner, dan diperoleh hasil bahwa indikator kualitas pelayanan berupa tangible , reliability, responsiveness, assurance dan emphaty memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Akan tetapi secara parsial indikator tangible , reliability serta assurance tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan pada indikator responsiveness dan emphaty secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada jurusan manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa**

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN .....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN (KAJIAN LITERATUR).....	6
2.1 Telaah Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Teori Kepuasan.....	14
2.1.5 Karakteristik Mahasiswa.....	16
2.1.6 Kepuasan Mahasiswa.....	17
2.2 Peneliti Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian.....	24

3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	34
3.5 Waktu dan Lokasi Peneliltian.....	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.7. Metode Analisis Data.....	37
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3 Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB 4 HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Responden Penelitian.....	45
4.2 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
4.3 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	56
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	58
4.5 Pengujian Valliditas dan Reliabilitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	59
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.7 Uji Hipotesis.....	68
4.9 Pembahasan.....	73
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sebaran Populasi Mahasiswa	
Program Studi Manajemen 2019.....	24
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	
	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	
	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi	
xx1,xx2,xx3,xx4 pada Variabel Tangible.....	46
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif	
xx1,xx2,xx3,xx4 pada Variabel Tangible.....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi xx5,xx6,xx7,xx8,xx9	
pada Variabel Reliability.....	48
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif xx5,xx6,xx7,xx8,xx9	
pada Variabel Reliability.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi xx10,xx11,xx12,xx13,xx14	
pada Variabel Responsiveness .....	50
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif xx10,xx11,xx12,xx13,xx14	
pada Variabel Responsiveness.....	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi xx15,xx16,xx17,xx18 pada Variabel Assurance	
.....	52
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif xx15,xx16,xx17,xx18 pada Variabel Assurance.....	
	53
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi xx19,xx20,xx21,xx22 pada Variabel Emphaty	
.....	54
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif xx19,xx20,xx21,xx22 pada Variabel Emphaty	
.....	55

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi $y_1, y_2, y_3, y_4, y_5$ pada Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	56
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif $y_1, y_2, y_3, y_4, y_5$ pada Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	57
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa .....	58
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Validitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	60
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Reliabilitas item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Test.....	64
Tabel 4.19 Collinearity Statistic.....	65
Tabel 4.20 Absolute Residual.....	67
Tabel 4.21 Hasil Analisa Koefisien –Uji t.....	70
Tabel 4.22 Hasil Analisa Koefisien –Uji F.....	72
Tabel 4.23 Hasil Analisa Koefisien Determinasi R.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 1 .....	63
Gambar 2 Scatter Plot.....	66
Gambar 3.....	69



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas HKBP Nommensen Medan merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang banyak diminati di kota Medan terbukti dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang mendaftar tiap tahunnya. Sama dengan universitas lainnya, Universitas HKBP Nommensen Medan memiliki visi dan misi yang berperan penting menuntut mahasiswa untuk memiliki prestasi diberbagai bidang.

Adapun demikian, sangat perlu peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen, karena merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa selama menjalani studi. Perasaan puas yang ada pada mahasiswa dapat tercapai apabila harapan dari mahasiswa dapat terpenuhi dengan adanya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh Fakultas . Sehingga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen sebagai produsen dalam melayani konsumen primer yaitu mahasiswa bahwa apabila kepuasan pada mahasiswanya dapat tercapai, maka akan dapat memberikan promosi yang positif terhadap Fakultas , sehingga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen tidak lagi menjadi pilihan kedua dari keputusan calon mahasiswa dalam memilih studi.

Kualitas suatu fakultas sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan , yang dikatakan pelayanan yang bermutu antara lain adalah kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan primer dari suatu fakultas dan menjadi pusat orientasi pelayanan yang diberikan. Jika mahasiswa mendapatkan pelayanan yang optimal, kemungkinan besar mahasiswa mengalami kepuasan dengan membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Akan tetapi seorang mahasiswa mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan yaitu kinerja fakultas tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka mahasiswa tersebut merasa tidak puas dan akan merasa kecewa,

namun sebaliknya bila kinerja fakultas sesuai dengan harapannya maka mahasiswa akan merasa amat puas sehingga diwaktu mendatang akan bergairah untuk memakai sarana dan prasarana fakultas.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh fakultas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh mahasiswa, ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa, mulai saat penerimaan sampai menamatkan gelar kesarjanaan Ekonomi yang didapatkan mahasiswa. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Dimensi Kualitas Pelayanan Mengenai kualitas pelayanan, Zeithaml (2009) konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible).

Pada survey pendahuluan yaitu hasil wawancara dari beberapa mahasiswa jurusan manajemen pada tahap persiapan meja hijau, bahwa sering terjadi antara pegawai fakultas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, tidak maksimal sehingga mahasiswa kurang puas seperti dalam menyampaikan penyampaian informasi yang kurang memadai, kurang ramah dan kurang senyum, kurang menjalin komunikasi yang baik. Disamping itu, fasilitas fisik berupa kamar mandi terlihat kurang bersih yang sering dipakai mahasiswa. Fasilitas sarana dan prasarana lainnya cukup memadai bagi pengguna yaitu mahasiswa. Adapun peneliti mencoba melakukan survey awal untuk mengetahui ada atau tidaknya mahasiswa mengalami kepuasan saat pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Hasil survey awal pada tanggal 12 Maret 2020, peneliti mencoba untuk menyebarkan 5 jenis pernyataan kalimat dalam kuesioner mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dengan skala likert ( Sugiyono, 2017) selama belajar di program studi manajemen, dan hasil data distribusi frekuensi kepuasan Mahasiswa diperoleh bahwa ada mahasiswa mengalami kepuasan 33,6%, tidak puas 32%, ragu-ragu 28%, sangat puas 1,6%, sangat tidak puas 2,4% mahasiswa

manajemen berjumlah 25 orang. Besar harapan bagi peneliti untuk mendapatkan data yang lebih optimal dari mahasiswa manajemen program sarjana yang masih aktif belajar mengenai mengapa masih ada mahasiswa yang masih menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan fakultas, sehingga peneliti dapat mencari sebab masalah ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan fakultas yang sedang berjalan, dengan demikian akan memudahkan peneliti mencari alternatif pemecahan masalah –masalah tersebut.

Dari uraian tersebut, peneliti termotivasi untuk mengamati atau menguji pengaruh kualitas pelayanan fakultas terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fakultas terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis HKBP Nommensen?. Dengan klasifikasi sub variabel dalam kualitas pelayanan antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara tangibles terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara reliability terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara assurance terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara empathy terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen ?
6. Di antara kelima variabel tersebut, sub.variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa manajemen.

#### 2. Tujuan Khusus

a. Untuk mendeskripsikan karakteristik mahasiswa manajemen antara lain:

1. usia
2. Jenis kelamin
3. Mahasiswa yang masih aktif kuliah
4. Program studi manajemen

b. Untuk mendeskripsikan pelayanan fakultas berdasarkan:

1. Penampilan fisik ( tangibles)
2. Kemampuan pelayanan yang akurat( reliability)
3. Daya tanggap ( responsiveness)
4. Jaminan ( assurance)
5. Empati ( empathy)

c. untuk mengetahui pengaruh subvariabel dalam variabel kualitas pelayanan antara lain:

1. untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
2. untuk mengetahui pengaruh reliability terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
3. untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
4. untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
5. untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan mahasiswa manajemen

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Fakultas

Sebagai bahan informasi dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan fakultas dilihat dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen primer.

2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap mahasiswa sebagai pemenuhan tugas akhir untuk memperoleh gelar magister fakultas ekonomi prodi Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, dan dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang unggul pada fakultas yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga pada akhirnya mahasiswa dapat mengalami kepuasan yang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan fakultas.

3. Bagi diluar Instansi

Sebagai rujukan bagi penelitian berikutnya atau sebagai pertimbangan bagi organisasi atau fakultas perguruan tinggi yang ingin melakukan penelitian tentang manfaat dari kualitas pelayanan yang diberikan bagi konsumen/ pelanggan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

#### **(KAJIAN LITERATUR)**

### **2.1 Telaah Teori**

#### **2.1.1 Pengertian Kualitas**

Beberapa pakar telah mendefinisikan kualitas. Edward Deming mendefinisikan kualitas sebagai hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan Philip B. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Pengertian Kualitas Menurut American Society for Quality Control (dalam Rambat Lumpiyoadi, 2001:1440), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kata kualitas menurut Kotler, (1997) kutipan pada jurnal Nurbaity, (2016) mengandung banyak definisi dan makna, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

#### **2.1.2 Pengertian Pelayanan**

Pengertian Pelayanan (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik (Kotler, 2002). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Supranto bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang dicapai dan dilakukan dengan sebuah

tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses dan jasa suatu perusahaan.

### **2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Zauhar ( kutipan jurnal Nurbaity , 2016), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Menurut Tjiptono (kutipan Jurnal Nurbaity, 2016) bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis yang berkaitan erat dengan produk , jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Disamping itu bahwa kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat kriteria pelayanan, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran
2. Akurasi pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi
3. Sopan santun dan keramahmatan ketika memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersediannya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk

5. Kenyamanan konsumen yaitu seperti lokasi , tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi dan sebagainya.

Menurut Kotler (2002) bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada yang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Pertama yaitu pelayanan yang dilakukan seorang penjual kepada pembeli atau konsumen demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan akan tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk . Sehingga kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Sunyoto (2012) mengatakan bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atau harapan konsumen dengan standar kerja karyawan , adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya yaitu:



1. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

Cara yang dapat dilakukan dengan mendapatkan feedback dari pelanggan seperti mengadakan survey kepada pelanggan dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email, uji coba produk kepada pelanggan., aktif di social media, memberikan diskon atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

2. Melakukan evaluasi perusahaan

Cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survey dengan berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survey dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan , mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk , tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan sebagainya.

3. Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggungjawab, cepat tanggap, memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan , dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukkannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan menurut Ratminto ( kutipan jurnal Saifuddin ,2016) bahwa tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapat jenis pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

Menurut Triguno (1997) ( kutipan jurnal Anjaryani, 2009), standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Definisi yang diberikan oleh Zeithaml ( kutipan jurnal Saifuddin, 2016) bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dinyatakan sebagai besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat menjadi dua bagian yaitu:

1. Desire service

Tingkatan ini adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang seharusnya diterima

2. Adequate service

Tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan , hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Pasuraman (kutipan jurnal

Nurbaity, 2016) bahwa sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, beliau mencetuskan dimensi servqual. Dimensi servqual dibuat mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. Sehingga dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi Kualitas Pelayanan , Zeithaml (kutipan jurnal Indrayani, 2011) konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible). Dengan demikian indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan untuk digunakan dalam bentuk kalimat pernyataan yaitu kuesioner sebagai instrumen bagi peneliti berdasarkan Pasuraman ( 1985) antara lain:

#### A.Tangibles ( Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, hal ini meliputi fasilitas fisik (misal : gedung, dan lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Sehingga bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas , perlengkapan teknologi pendukung , hingga penampilan karyawan. Dan untuk itu bagi penyedia jasa atau fakultas sebaiknya untuk bukti fisik antara lain: seperti gedung, ruang kuliah, penampilan dosen dan staf, kurikulum serta sarana pendukung proses belajar mengajar yang lain. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Kelengkapan fasilitas ruang kuliah baik, 2). Tenaga kependidikan berpenampilan rapi, 3) Media Komunikasi sudah baik, 4) Fasilitas Laboratorium baik.

#### B.Reliability ( Keandalan)

Adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misal kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik. Dan untuk penyedia jasa atau fakultas yang diberikan pada Keandalan (reliability) seperti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen/pelanggan terkait waktu pelayanan yang menyenangkan atau cepat, adanya jaminan keamanan dalam bertransaksi, waktu atau jam layanan yang optimal. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Pegawai siap melayani pada jam kerja, 2). Waktu pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, 3) pegawai /staf bersedia memberikan pelayanan kepada mahasiswa, 4). Pegawai/staf memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, 5). Pelayanan staf administrasi dapat diandalkan mahasiswa.

### C.Responsiveness ( Daya Tanggap )

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Disamping itu tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Adapun juga bisa berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Contoh pada fakultas yaitu kesediaan dan kemampuan para dosen dan staf untuk membantu mahasiswa dan merespon keinginan mereka dengan segera. Sehingga mereka diharapkan akan selalu mengingat kejadian tersebut. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Staf /pegawai cepat tanggap dalam menerima keluhan, 2). Staf tanggap dalam menyelesaikan masalah, 3). Pegawai cepat tanggap terhadap permintaan mahasiswa, 4) Pegawai tetap memberikan pelayanan meskipun sibuk, 5). Pegawai memberikan layanan prima

#### D.Assurance ( Jaminan )

Adalah pengetahuan , kesopansantunan , dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan , kredibilitas , kompetensi dan sopan santun. Juga merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Contoh pada fakultas seperti dosen yang berkompeten di bidangnya, staf yang memberikan pelayanan dengan sopan dan respek, fasilitas sarana-sarana kegiatan akademik , interior kantor dan ruang tunggu, adanya akses informasi nilai dan jadwal perkuliahan, adanya tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Pegawai memberikan pelayanan secara individu, 2). Pegawai memberikan pelayanan yang membuat mahasiswa nyaman, 3). Pegawai memberikan pelayanan tidak pilih kasih, 4). Pegawai berlaku sopan respek kepada mahasiswa.

#### E.Emphaty ( Empati )

Dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan upaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Atau memberikan perhatian yang tulus, dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Contoh yang diberikan fakultas mencakup kemudahan yang diberikan oleh pihak Fakultas dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan mahasiswanya. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Pegawai memberikan perhatian secara personal/individu, 2). Pegawai berkomunikasi baik dengan mahasiswa, 3) Pegawai dapat mengetahui kebutuhan

mahasiswa, 4).Pegawai dapat mengetahui waktu yang cukup untuk melayani mahasiswa.

#### **2.1.4 Teori Kepuasan**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan” (Kotler dalam kutipan jurnal Nurbaity, 2001). Menurut Richard L. Oliver (kutipan jurnal Indrayani, 2011), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya.

Dengan demikian, apakah seorang konsumen puas atau tidak sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (delight). Menurut Kotler (2002), menerangkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dalam Sangidji & Sopiah, 2013:181).Kepuasan dapat dirasakan saat harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. Jika produk atau jasa tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika produk atau jasa tersebut memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas.

Menurut Kotler (2002), “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”.Sedangkan menurut Nasution ( kutipan jurnal Nurbaity, 2016), “mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah suatu

keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi produk yang dikonsumsi”.Jadi, kepuasan konsumen merupakan kesesuaian antara yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang diperoleh.

Dari beberapa definisi kepuasan tersebut menunjukkan bahwa seorang pelanggan mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan yaitu bilamana kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka konsumen tersebut merasa tidak puas dan akan merasa kecewa, namun sebaliknya bila kinerja produk sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan merasa amat puas sehingga diwaktu mendatang akan bergairah untuk mengkonsumsi produk itu kembali.

Menurut Tjiptono ( 2006 ) adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong kepuasan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Engel, et al dalam Tjiptono, 2006).

### **2.1.5. Karakteristik Mahasiswa**

#### **1. Definisi Mahasiswa**

Defenisi Mahasiswa Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau

lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi (Poerwadarminta, 2005). Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan keencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip yang saling melengkapi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan keencanaan dalam bertindak.

Mahasiswa adalah manusia yang tercipta untuk selalu berpikir yang saling melengkapi (Dwi Siswoyo, 2007). Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik di universitas, institut atau akademi, mereka yang terdaftar sebagai murid di perguruan tinggi. Karakteristik mahasiswa secara umum yaitu stabilitas dalam kepribadian yang mulai meningkat, karena berkurangnya gejala-gejala yang ada didalam perasaan. Mereka cenderung memantapkan dan berpikir.

## 2. Karakteristik Mahasiswa

Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan karakter sebagai tabiat, watak, sifat-sifat kejiwaan, atau budi pekerti yang membedakan seseorang dari orang lain (Poerwadarminta, 2005). Sejalan dengan itu, (Hornby, 1985) mengartikan karakter sebagai watak (mental), kekuatan moral (moral strength), kemampuan dan kualitas yang menjadikan pembeda seseorang atau benda dengan yang lainnya (abilities and qualities).

Winkel, W.S.(1999) menyatakan bahwa karakter ialah keseluruhan hasrat-hasrat manusia yang terarah pada suatu tujuan yang mengandung nilai moralitas, mengacu pada gaya hidup seseorang, tingkah laku yang konsisten dan lebih mudah diperkirakan. Pada tahap ini seseorang mempunyai sistem nilai yang dapat mengendalikan tingkah lakunya dalam kehidupan hingga dapat membentuk gaya yang luas, berbeda dengan orang lain. Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa karakteristik mahasiswa sangat erat kaitannya dengan sifat dasarnya dan menunjuk pada suatu aspek dalam kepribadian yaitu keseluruhan



sifat-sifat individual seseorang yang dapat memberikan pengaruh terhadap proses pembelajaran.

Ditinjau dari sifat dasar ada lima karakteristik mahasiswa dalam proses pembelajaran yaitu, intelegensi, sikap, bakat, minat, dan motivasi (Syah, 1996). Namun untuk mencapai sukses, mahasiswa dituntut untuk bertekad dan berusaha agar menjadi mahasiswa yang unggul, penuh semangat dan penuh gairah mengikuti studi. Mengikuti studi secara sungguh-sungguh dengan penuh perhatian untuk membina pengetahuan ilmiah seluas-luasnya.

Mahasiswa adalah sebutan bagi orang yang sedang menempuh pendidikan tinggi di sebuah perguruan tinggi yang terdiri dari sekolah tinggi, akademi, dan yang paling umum adalah Universitas. Menurut Susantoro dalam Ramadha (1990) mahasiswa merupakan kalangan muda yang berumur antara 19 sampai 28 tahun yang memang dalam usia tersebut mengalami suatu peralihan dari tahap remaja ke tahap dewasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah mereka yang sedang belajar di perguruan tinggi (Poerwadarminta, 2005). Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi.

#### **2.1.6. Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa menurut Sarjono (kutipan jurnal Alfiani, 2016) adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana dan prasarana serta kepemimpinan dengan mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Sehingga mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum menurut Irawan ( kutipan jurnal Alfiani, 2016) yaitu:

1. Kinerja dibawah harapan, mahasiswa akan tidak puas
2. Kinerja sesuai harapan, mahasiswa akan puas
3. Kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas.

Dengan demikian indikator kepuasan mahasiswa untuk digunakan dalam bentuk kalimat pernyataan kuesioner sebagai instrumen bagi peneliti berdasarkan

referensi dari jurnal Yuniarti (2016) yaitu: seperti Kepuasan yang diterima mahasiswa atas layanan yang diberikan, Kemudahan mahasiswa berinteraksi dengan tenaga kependidikan dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang dialami, Keramahan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa saat memberikan pelayanan, Waktu untuk menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa selalu tepat waktu, Kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup bagus. Dengan demikian yang tercakup dalam item instrumen pernyataan yaitu: 1). Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan, 2). Mahasiswa mudah menyampaikan keluhan kepada pegawai, 3). Pegawai melayani dengan ramah, 4). Penyelesaian urusan mahasiswa selalu tepat waktu, 5) Sistem informasi akademis sesuai dengan harapan.

Hal – hal yang mempengaruhi kepuasan mada mahasiswa menurut konsep teori dari Kottler ( 2002) yaitu

A. Tetap setia

Mahasiswa sebagai konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi setia atau loyal. Mahasiswa yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama

B. Membeli produk yang ditawarkan

Keinginan untuk membeli produk atau makanan lain yang ditawarkan karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalamam yang buruk

C. Merekomendasikan produk

Kepuasan merupakan factor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif. Hal ini dapaat berupa rekomendasi kepada calon mahasiswa yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

D. Bersedia membayar lebih

Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai patokan kepuasan , ketika harga lebih tinggi mahasiswa cenderung berfikir kualitas menjadi lebih tinggi juga.

#### E. Memberi Masukan

Walaupun kepuasan sudah tercapai , mahasiswa selalu menginginkan yang lebih lagi, maka konsumen akan memberikan masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai.

## 2.2. Peneliti Terdahulu

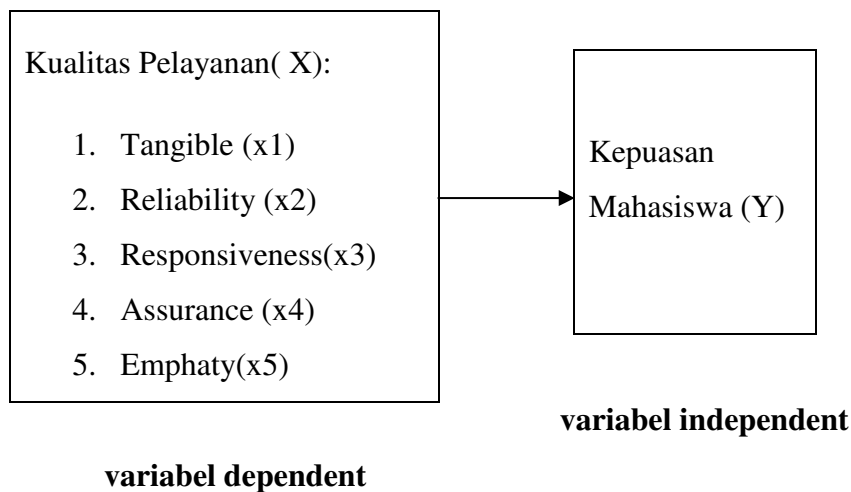
No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Faigah A. Badjamal, (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Business center Sophie Paris di Kota Parigi	penelitian explanatories, dengan penyebaran kuesioner, dan uji Analisis regresiberganda, uji asumtik dengan uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas	variabel independen yang dianalisis berupa variabel (X1, X2,X3,X4,X5) memberi pengaruh terhadap variabel dependen (Y) model analisis regresi kepuasan Konsumen Bussines Center Sophie Paris di Kota Parigi
2	Ana Sismiyati,(2017)	Analisis pengaruh pelayanan , tarif,	Metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan	Variabel kualitas pelayanan memiliki

		dan fasilitas terhadap kepuasan pasien	,Uji analisis validitas dan reabilitas dan analisis regresi linear berganda, Uji Simultan (Uji F), dan koefisien Determinasi dengan memakai program SPSS)	signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel tarif memiliki nilai signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel fasilitas memiliki signifikan terhadap kepuasan pasien
3	Juni Trisnowati, (2014 )	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi universitas Surakarta	Metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan Analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda dan uji T	Hasil koefisien regresi pada variabel tangibles sebesar $t_{hitung} = 5,833 > t_{tabel} 1,980$ , dan nilai signifikan $0,00 < \text{signifikan} 0,05$ , yang kedua pada variabel responsiveness, ketiga pada variabel assurance, yang keempat pada variabel reliability, dan yang kelima

				pada variabel emphaty
4	Saifuddin, (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan Kuantitatif	Bahwa mahasiswa belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### 2.3 Kerangka Konseptual

**Gambar 2.1**



Keterangan:

- a. Kualitas pelayanan : sebagai variabel bebas ( independent) ( X), dengan subvariabel antara lain:
 

    pelayanan:

  1. Bukti langsung (tangibles)( x1) antara lain kelengkapan fasilitas ruang kuliah baik, tenaga kependidikan berpenampilan rapi, media komunikasi sudah baik, fasilitas laboratorium baik
  2. Keandalan (reliability)(x2) antara lain pegawai siap melayani pada jam kerja, waktu pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, pegawai bersedia memberikan pelayanan kepada mahasiswa, pegawai/staf memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan staf administrasi dapat diandalkan mahasiswa.
  3. Daya tanggap (responsiveness)(x3) antara lain staf/pegawai cepat tanggap dalam menerima keluhan, staf tanggap dalam menyelesaikan masalah , pegawai cepat tanggap terhadap permintaan mahasiswa, pegawai tetap memberikan pelayanan meskipun sibuk, pegawai memberikan pelayanan prima.
  4. Jaminan (assurance) (x4) antara lain pegawai memberikan pelayanan secara individu, pegawai memberikan pelayanan yang membuat

mahasiswa nyaman, pegawai memberikan pelayanan tidak pilih kasih, pegawai berlaku sopan dan respek kepada mahasiswa

5. Empati (empathy) (x5) antara lain pegawai memberikan perhatian secara personal /individu kepada mahasiswa, pegawai berkomunikasi baik dengan mahasiswa , pegawai dapat mengetahui kebutuhan mahasiswa, pegawai menyediakan waktu yang cukup untuk melayani mahasiswa.
- b. Kepuasan mahasiswa : sebagai variabel terikat( dependent) (Y) antara lain pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan, mahasiswa mudah menyampaikan keluhan kepada pegawai, pegawai melayani dengan ramah, penyelesaian urusan mahasiswa selalu tepat waktu, sistem informasi akademis sesuai dengan harapan.

#### **2.4 Hipotesis Penelitian**

1. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tangibles terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen,
2. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reliability terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen,
3. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen,
4. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel assurance terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen,
5. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empathy terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen .

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode Survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya atau perlakuan tidak seperti dalam eksperimen (Sugiyono, 2017). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi populasi yang telah diuraikan maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Manajemen Universitas HKBP Nommensen Medan. berjumlah kurang lebih 1000 orang.

Tabel 3.1 Sebaran Populasi Mahasiswa Program Studi Manajemen 2019

No.	Program Studi	Jumlah
1	Manajemen	1000 orang

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.



Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2017). Kriteria yang ditentukan dalam penentuan responden adalah :

1. Mahasiswa yang masih aktif kuliah dan menjalani program studi manajemen
2. Mahasiswa yang mampu sudah memahami dan dapat mengungkapkan kepuasaannya secara mandiri.

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017) dengan tingkat keyakinan ( confidential level) sebesar 95%. Adapun rumusnya sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1+N d.^2}$$

Keterangan:

N =jumlah populasi

n= jumlah sampel

d=tingkat kesalahan

dengan menggunakan nilai d sebesar 10% populasi sebanyak 100 orang mahasiswa , maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n= \frac{1000}{1+1000(0,1x0,1)}$$

$$n= 100 \text{ orang mahasiswa}$$

### 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

### **3.3.1 Identifikasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrument penelitian. Setelah itu peneliti akan melanjutkan analisis untuk mencari pengaruh suatu variabel dengan variabel lain.

Menurut Sugiyono (2017), berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, maka variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas (independent variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X) dengan sub variabel antara lain tangible (x1), reliability (x2), responsiveness(x3), assurance (x4), empathy(x5).

b. Variabel terikat (dependent variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sesuai dengan masalah yang akan diteliti maka yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa (Y)

### **3.3.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (bukti fisik)	Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik kampus yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan kampus, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan fasilitas ruang kuliah baik</li> <li>2. Tenaga kependidikan berpenampilan rapi</li> <li>3. Media komunikasi sudah baik</li> <li>4. Fasilitas laboratorium baik</li> </ol>	Skala Likert: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor= 1</li> <li>2. Tidak setuju (TS) dengan skor =2</li> <li>3. Netral/ragu-ragu (N/R) dengan skor= 3</li> <li>4. Setuju (S) dengan skor =4</li> <li>5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5</li> </ol>

	<p>Reliability ( keandalan)</p>	<p>Berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan sesuai kebutuhan mahasiswa</p>	<p>5. Pegawai i siap melaya ni pada jam kerja 6. Waktu pelayan an kepada mahasi swa sesuai dengan yang dijanjik an 7. Pegawai i bersedi a membe rikan pelayan an kepada mahasi swa 8. Pegawai i/staf membe</p>	<p>Skala Likert 1. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor= 1 2. Tidak setuju (TS) dengan skor =2 3. Netral/ra gu-ragu (N/R) dengan skor= 3 4. Setuju (S) dengan skor =4 5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5</p>
--	---	--	--	--

			<p>rikan</p> <p>pelayan</p> <p>an</p> <p>sesuai</p> <p>yang</p> <p>dijanjik</p> <p>an</p> <p>9. Pelayan</p> <p>an staf</p> <p>adminis</p> <p>trasi</p> <p>dapat</p> <p>diandal</p> <p>kan</p> <p>mahasi</p> <p>swa</p>	
	<p>Responsiv</p> <p>iness (</p> <p>ketanggap</p> <p>an)</p>	<p>Kesediaan pegawai</p> <p>kependidikan untuk</p> <p>mendengarkan dan</p> <p>mengatasi keluhan</p> <p>mahasiswa yang</p> <p>berhubungan dengan</p> <p>masalah perkuliahan.</p>	<p>10. Pegawai</p> <p>i /staf</p> <p>cepat</p> <p>tanggap</p> <p>dalam</p> <p>meneri</p> <p>ma</p> <p>keluhan</p> <p>11. Staf</p> <p>tanggap</p> <p>menyel</p> <p>esaikan</p> <p>masala</p> <p>h</p> <p>12. Pegawai</p>	<p>Skala Likert</p> <p>1. Sangat</p> <p>tidak</p> <p>setuju</p> <p>(STS)</p> <p>dengan</p> <p>skor= 1</p> <p>2. Tidak</p> <p>setuju</p> <p>(TS)</p> <p>dengan</p> <p>skor =2</p> <p>3. Netral/ra</p> <p>gu-ragu</p> <p>(N/R)</p>

			<p>i cepat tanggap terhadap permintaan mahasiswa</p> <p>13. Pegawai i tetap memberikan pelayanan meskipun sibuk</p> <p>14. Pegawai i memberikan layanan prima</p>	<p>dengan skor= 3</p> <p>4. Setuju (S) dengan skor =4</p> <p>5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5</p>
	Assurance (jaminan)	Yaitu suatu keadaan dimana pegawai kependidikan memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas	<p>15. Pegawai i memberikan pelayanan secara individ</p>	<p>Skala Likert</p> <p>1. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor= 1</p> <p>2. Tidak</p>

		dari kemampuan personil pegawai.	u 16. Pegawai i membe rikan pelayan an yang membu at mahasi swa nyaman 17. Pegawai i membe rikan pelayan an tidak pilih kasih 18. Pegawai i berlaku sopan dan respek kepada mahasi swa	setuju (TS) dengan skor =2 3. Netral/ra gu-ragu (N/R) dengan skor= 3 4. Setuju (S) dengan skor =4 5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5
--	--	-------------------------------------	---	--

	<p>Emphaty (empati)</p>	<p>Keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati pegawai kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman</p>	<p>19. Pegawai i membe rikan perhati an secara persona l/ individ u kepada mahasi swa</p> <p>20. Pegawai i berkom unikasi baik dengan mahasi swa</p> <p>21. Pegawai i dapat menget ahui kebutu han mahasi swa</p> <p>22. Pegawai</p>	<p>Skala Likert</p> <p>1. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor= 1</p> <p>2. Tidak setuju (TS) dengan skor =2</p> <p>3. Netral/ra gu-ragu (N/R) dengan skor= 3</p> <p>4. Setuju (S) dengan skor =4</p> <p>5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5</p>
--	-----------------------------	--	--	---



			i menyed iakan waktu yang cukup untuk melaya ni mahasi swa	
Kepuasan Mahasiswa (Y)		sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibanding ngkan dengan kenyataan yang diterimanya	1. Pelayan an yang diterim a telah sesuai dengan yang diharap kan 2. Mahasi swa mudah menya mpaikan n keluhan kepada pegawa i 3. Pegawai	Skala Likert 1. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor= 1 2. Tidak setuju (TS) dengan skor =2 3. Netral/ra gu-ragu (N/R) dengan skor= 3 4. Setuju (S) dengan

			i melaya ni dengan ramah 4. Penyele saian urusan mahasi swa selalu cepat waktu 5. Sistem informa si akadem is sesuai dengan harapan	skor =4 5. Sangat setuju (SS) dengan skor=5
--	--	--	---	--

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner dalam bentuk pernyataan meliputi:

- a. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai variabel bebas ( independent) ( X), dengan subvariabel antara lain

1. Bukti langsung (tangibles)( x1) antara lain kelengkapan fasilitas ruang kuliah baik, tenaga kependidikan berpenampilan rapi, media komunikasi sudah baik, fasilitas laboratorium baik.
2. Keandalan (reliability)(x2) antara lain pegawai siap melayani pada jam kerja, waktu pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, pegawai bersedia memberikan pelayanan kepada mahasiswa, pegawai/staf memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan staf administrasi dapat diandalkan mahasiswa.
3. Daya tanggap (responsiveness)(x3) antara lain staf/pegawai cepat tanggap dalam menerima keluhan, staf tanggap dalam menyelesaikan masalah , pegawai cepat tanggap terhadap permintaan mahasiswa, pegawai tetap memberikan pelayanan meskipun sibuk, pegawai memberikan pelayanan prima.
4. Jaminan (assurance) (x4) antara lain pegawai memberikan pelayanan secara individu, pegawai memberikan pelayanan yang membuat mahasiswa nyaman, pegawai memberikan pelayanan tidak pilih kasih, pegawai berlaku sopan dan respek kepada mahasiswa
5. Empati (empathy) (x5) antara lain pegawai memberikan perhatian secara personal /individu kepada mahasiswa, pegawai berkomunikasi baik dengan mahasiswa , pegawai dapat mengetahui kebutuhan mahasiswa, pegawai menyediakan waktu yang cukup untuk melayani mahasiswa.
  - b. Instrumen untuk mengukur Kepuasan mahasiswa : sebagai variabel terikat( dependent) (Y) antara lain pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan, mahasiswa mudah menyampaikan keluhan kepada pegawai, pegawai melayani dengan ramah, penyelesaian urusan mahasiswa selalu tepat waktu, sistem informasi akademis sesuai dengan harapan.

### **3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 16 Maret 2020 kepada 100 orang responden mahasiswa manajemen yang masih aktif kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Sebelum hari libur Universitas HKBP Nommensen tanggal 26 maret 2020.

### **3,6 Prosedur Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh dengan melakukan survey secara langsung pada prodi manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan agar data yang diperoleh lebih jelas. Data yang diambil berupa data antara lain

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dari pengamatan langsung dengan mengadakan tanya jawab kepada salah satu mahasiswa Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

b. Kuesioner

Kuisisioner atau angket yang berisi daftar pertanyaan dan kemudian menyebarkannya kepada seluruh responden secara langsung sehingga hasilnya pengisiannya lebih jelas. Daftar pertanyaan yang diberikan berupa gambaran umum yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

Data sekunder berbagai data atau dokumen yang digunakan sebagai pendukung yang berhubungan dengan penelitian dapat diperoleh dari :

- a. Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian.
- b. Jurnal dan hasil peneltian terdahulu yang berhubungan dengan variabel atau topik masalah yang diteliti

Pengukuran pengaruh kualitas pelayanan fakultas terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan menggunakan kuesioner servqual dengan skala likert menggunakan 5 point sebagai berikut

1. Sangat tidak setuju diberi skor satu (1)
2. Tidak setuju diberi skor dua (2)
3. Netral/ragu-ragu diberi skor tiga (3)
4. Setuju diberi skor empat (4)
5. Sangat setuju diberi skor lima (5)

### **3.7 Metode Analisis Data**

#### **3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat dari penelitian dengan cara kuisisioner merupakan data yang valid atau tidak. Dalam penelitian digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan program SPSS 20 for Windows dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan tidak valid.

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat validitas Pearson Correlation Produk Moment, sebagai berikut

**Rumus Korelasi Product Moment :**

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\Sigma xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\Sigma x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\Sigma y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\Sigma x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\Sigma y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Menurut Mehrens & Lehmann dalam Kutipan Sugiyono (2017) reliabilitas merupakan derajat keajegan (consistency) di antara dua buah hasil pengukuran pada objek yang sama. Sebuah tes dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Reliabilitas merupakan milik dari satu set nilai tes bukan milik tes itu sendiri, artinya suatu tes dikatakan baik apabila dapat menghasilkan skor yang cukup akurat, apabila tes tersebut diberikan pada kelas tertentu, maka bisa juga menghasilkan skor yang cukup konsisten bila diberikan pada kelas yang berbeda atau ketika diberikan pada kelas yang sama pada waktu yang berbeda.
2. Suatu tes dikatakan reliabel jika dua buah tes dilakukan pada jarak waktu yang berbeda dan menunjukkan skor yang tidak jauh berbeda.

3. Reliabilitas dapat dinyatakan untuk dua atau lebih pengukuran independen yang diperoleh dari tes yang sama untuk setiap anggota kelompok.

Rumus reliabilitas :

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  = varians total

**Keterangan:**

$r_i$ =reliabilitas instrumen

$k$ =banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Kategori koefisien reliabilitas menurut Guilford, 1956 (dalam kutipan Sugiyono,2017) bahwa dikatakan reliabilitas antara lain:

1.  $0,80 < r_i < 1,00$  dikatakan reliabilitas sangat tinggi
2.  $0,60 < r_i < 0,80$  dikatakan reliabilitas tinggi
3.  $0,40 < r_i < 0,60$  dikatakan reliabilitas sedang
4.  $0,20 < r_i < 0,40$  dikatakan reliabilitas rendah
5.  $-1,00 < r_i < 0,20$  dikatakan sangat rendah ( tidak reliabel)

Namun peneliti akan menggunakan program spss versi 20 yaitu Cronbach's Alpha untuk menguji reabilitas pada tiap item variabel dependent dan variabel independent.

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

#### A. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variable-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yang dihitung menggunakan bantuan SPSS Statistic 20 for Mac. SPSS Statistic 20 for Mac digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Asymp. Sig (2-tailed). Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Asymp. Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

#### B. Uji Multikolinearitas

Salah satu asumsi model regresi linier klasik adalah tidak terjadinya multikolinieritas antara sesama variabel bebas yang ada dalam model atau dapat dikatakan tidak adanya hubungan linier yang sempurna antara variabel bebas yang ada dalam model. Pengertian multikolinieritas adalah terjadinya korelasi yang sempurna maupun korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel bebas yang ada dalam penelitian ini. Ada atau tidaknya multikolinearitas antar variabel bebas dapat ditentukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel, dimana nilai VIF variabel bebas mempunyai nilai di sekitar angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut diharapkan tidak terdapat masalah multikolinearitas..

#### C. Uji Heterokedastisitas

Merupakan salah satu asumsi klasik sebagai prasyarat melakukan analisis regresi Uji ini dilakukan bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians diantara yang lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedasitas atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedasitas. Alat analisisnya adalah pancar scatter plot. Disamping itu, untuk menguji ada tidaknya terjadi



heteroskedastisitas yaitu Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregresikan absolute residual (UbsUt). Uji glejser mengusulkan untuk meregresikan nilai absolut residual ( UbsUt) sebagai variabel dependent dengan persamaan sebagai berikut:

$$UbsUt = a + bX^{t+vi}$$

Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi UbsUt maka ada indikasi heteroskedastisitas, sebaliknya jika variabel independen tidak mempengaruhi UbsUt maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas.

#### D. Uji Autokorelasi

Menurut Singgih Santoso (2012), uji autokorelasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Menurut Sunyoto (2016:98), salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dapat digunakan besaran Durbin Watson (DW) dalam rumusan sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW di bawah -2 ( $DW < -2$ )

2. Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$
3. Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW di atas +2 atau  $DW > +2$

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Adapun uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah variabel bebas X lebih dari satu sehingga dapat digunakan untuk mengukur pengaruh suatu variabel bebas ke variabel terikatnya. Analisis regresi linear berganda ini dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan yang dimana didalamnya terdapat variabel seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan mahasiswa.

Analisis pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil uji statistic menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Regresi Linear Berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel independent/ bebas terhadap kepuasan Mahasiswa Manajemen (Y) sebagai variabel dependent/ terikat baik secara simultan maupun secara parsial. Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.00.

Sehingga peneliti menggunakan rumus analisa regresi linear berganda untuk tiap variabel tangible (X1), Reliability(X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy(X5) sebagai subvariabel independent/ bebas yaitu Kualitas pelayanan (X), maka nilai Y pada Variabel Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel dependent/ terikat adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	variabel dependen (kepuasan mahasiswa)
X1	variabel tangible
X2	variabel reliability
X3	variabel responsiveness
X4	variabel assurance
X5	variabel emphaty
a	Konstanta
b1	Koefisien regresi tangible
b2	Koefisien regresi reliability
b3	Koefisien regresi responsiveness
b4	Koefisien regresi assurance
b5	Koefisien regresi emhaty
e	Standar Kesalahan (error)

#### A. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan criteria :

a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima. Artinya kualitas pelayanan fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen universitas HKBP Nommensen.

b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan fakultas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen universitas HKBP Nommensen.

#### B. Uji Simultan ( F )

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh,

kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### C. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kadar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien mendekati 1 berarti variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien mendekati nol berarti variabel independen berpengaruh kecil terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PEMBAHASAN**

#### **4.1 Responden Penelitian**

##### **4.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden 100 orang mahasiswa dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden ( orang)	Persentase ( %)
Laki-laki	45	45 %
Perempuan	55	55 %
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 55 responden atau 55% dan laki-laki sebanyak 45 responden atau 45% dari total 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

##### **4.1.2 Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan usia, maka responden 100 orang Mahasiswa dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Usia

Usia ( tahun)	Jumlah Responden ( orang)	Persentase (%)
21 tahun	20 orang	20%
22 tahun	37 orang	37%
23 tahun	43 orang	43%

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa usia responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah sebanyak 20 responden berusia 21 tahun dengan 20% dan laki-sebanyak 37 responden berusia 22 tahun dengan 37%, sebanyak 43 responden berusia 23 tahun dengan 43% dari total 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

#### 4.2. Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independent terdiri dari 5 sub variabel antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dilakukan pengujian kepada 100 orang responden yaitu mahasiswa manajemen dengan menggunakan pembagian kuesioner telah diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:

##### 1. Tangible

Pada data yang diperoleh dari 100 orang, hasil analisa deskriptif pada 4 pernyataan yaitu item xx1, xx2,xx3,,xx4 pada variabel tangible yang diperoleh pada tabel berikut ini,

**Tabel 4.3** Distribusi Frekuensi xx1,xx2,xx3,xx4 pada Variabel Tangible

Keterangan	xx1 (%)	xx2 (%)	xx3 (%)	xx4 (%)	Total
Valid (%)	100	100	100	100	400
SS	15	29	20	14	78
S	45	55	44	84	228
N/R	25	11	29	2	67
TS	10	4	5	-	19
STS	5	1	2	-	8

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item xx1, xx2, xx3,xx4 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 228, sangat setuju (SS) memiliki total skor 78, netral/ragu( N/R) memiliki total skor 67, tidak setuju (TS) memiliki total skor 19, sangat tidak

setuju(STS) memiliki total skor 8. **Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan xx1,xx2,xx3,xx4 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 19, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 8.**

**Tabel 4.4** Analisa Deskriptif xx1,xx2,xx3,xx4 pada Variabel Tangible

		Statistics			
		xx1	xx2	xx3	xx4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.55	4.07	3.75	4.12
Std. Error of Mean		.103	.081	.090	.038
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		1.029	.807	.903	.383
Variance		1.058	.652	.816	.147
Skewness		-.705	-1.070	-.572	1.203
Std. Error of	Skewness	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		.162	1.921	.447	2.643
Std. Error of	Kurtosis	.478	.478	.478	.478
Range		4	4	4	2
Minimum		1	1	1	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		355	407	375	412

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx1, xx2,xx3,xx4 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

## 2. Reliability

Pada data yang diperoleh dari 100 orang, hasil analisa pada 5 pernyataan yaitu item xx5, xx6, xx7, xx8, xx9 pada deskriptif variabel reliability yang diperoleh pada tabel berikut :

**Tabel 4.5**

Distribusi Frekuensi pada xx5, xx6, xx7, xx8, xx9 Variabel Reliability

Keterangan	xx5(%)	xx6(%)	xx7(%)	xx8(%)	xx9(%)	Total
Valid	100	100	100	100	100	400
SS	23	22	18	20	18	101
S	48	47	57	49	45	246
N/R	18	23	21	28	32	122
TS	11	8	4	2	5	30
STS	-	-	-	1	-	1

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item xx5, xx6, xx7, xx8, xx9 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 246, sangat setuju (SS) memiliki total skor 101, netral/ragu(N/R) memiliki total skor 122, tidak setuju (TS) memiliki total skor 30, sangat tidak setuju(STS) memiliki total skor 1. **Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan xx5,xx6,xx7,xx8,xx9 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 30, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 1 orang.**

**Tabel 4.6**

Analisa Deskriptif pada xx5, xx6, xx7, xx8, xx9 pada Variabel Reliability



### Statistics

	xx5	xx6	xx7	xx8	xx9	
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.83	3.83	3.89	3.85	3.76	
Std. Error of Mean	.091	.087	.074	.080	.081	
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
Mode	4	4	4	4	4	
Std. Deviation	.911	.865	.737	.796	.806	
Variance	.829	.749	.543	.634	.649	
Skewness	-.554	-.425	-.441	-.458	-.126	
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241	.241	
Kurtosis	-.362	-.375	.235	.621	-.510	
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478	.478	
Range	3	3	3	4	3	
Minimum	2	2	2	1	2	
Maximum	5	5	5	5	5	
Sum	383	383	389	385	376	

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx5, xx6,xx7,xx8,xx9 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

### 3.Responsiveness

Pada data yang diperoleh dari 100 orang, hasil analisa pada 5 pernyataan yaitu item xx10, xx11, xx12, xx13, xx14 pada deskriptif variabel responsiveness yang diperoleh pada tabel berikut ini,

Keterangan	xx10 (%)	xx11 (%)	xx12 (%)	xx13 (%)	xx14 (%)	Total
Valid	100	100	100	100	100	500
SS	18	19	17	16	19	89
S	31	25	41	31	34	162
N/R	35	45	30	35	33	178
TS	16	10	12	16	10	64
STS	-	1	-	2	4	7

**Tabel**

**4.7**

Distribusi Frekuensi xx10, xx11, xx12, xx13, xx14  
Pada variabel Responsiveness

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item xx1, xx2, xx3,xx4 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 162, sangat setuju (SS) memiliki total skor 89, netral/ragu( N/R) memiliki total skor 178, tidak setuju (TS) memiliki total skor 64, sangat tidak setuju(STS) memiliki total skor 7. **Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan xx10, xx12, xx13,xx14 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 64, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 7.**

**Tabel 4.8**

Analisa Deskriptif xx10, xx11, xx12, xx13, xx14 pada Variabel Responsiveness

**Statistics**

		xx10	xx11	xx12	xx13	xx14
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.51	3.51	3.63	3.43	3.54
Std. Error of Mean		.097	.095	.091	.101	.104
Median		3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
Mode		3	3	4	3	4
Std. Deviation		.969	.948	.906	1.008	1.039
Variance		.939	.899	.821	1.015	1.079
Skewness		.039	.116	-.189	-.107	-.412
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.952	-.572	-.705	-.612	-.205
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478	.478	.478
Range		3	4	3	4	4
Minimum		2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		351	351	363	343	354

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx10, xx11, xx12, xx13, xx14 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

4. Assurance

Pada data dari 100 orang, hasil analisa pada 4 pernyataan yaitu item xx15, xx16, xx17, xx18 pada deskriptif variabel assurance yang diperoleh pada tabel berikut ini:

Keterangan	xx15(%)	xx16(%)	xx17(%)	xx18(%)	Total
Valid	100	100	100	100	400
SS	14	15	15	18	62
S	48	40	49	49	186
N/R	33	31	24	26	114
TS	5	12	11	7	35
STS	-	2	1	-	3

**Tabel 4.9**

Distribusi Frekuensi xx15, xx16, xx17, xx18

Pada variabel Assurance

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item xx15, xx16, xx17,xx18 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 186, sangat setuju (SS) memiliki total skor 62, netral/ragu(N/R) memiliki total skor 114, tidak setuju (TS) memiliki total skor 35, sangat tidak setuju(STS) memiliki total skor 3.**Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan xx15, xx16, xx17,xx18, xx19 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 35, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 3 .**

### Statistics

		xx15	xx16	xx17	xx18
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.71	3.54	3.66	3.78
Std. Error of Mean		.077	.096	.090	.082
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.769	.958	.901	.824
Variance		.592	.918	.813	.678
Skewness		-.127	-.362	-.535	-.343
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.328	-.246	-.051	-.297
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478	.478
Range		3	4	4	3
Minimum		2	1	1	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		371	354	366	378

**Tabel 4.10**

Analisa Deskriptif pada xx15, xx16, xx17, xx18 pada Variabel Assurance

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx15, xx16, xx17, xx18 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

## 5. Emphaty

Pada data yang diperoleh dari 100 orang, hasil analisa pada 4 pernyataan yaitu item xx19, xx20, xx21, xx22 pada deskriptif variabel emphaty yang diperoleh pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11**

Distribusi Frekuensi xx19, xx20, xx21, xx22 pada Variabel Emphaty

Keterangan	xx19(%)	xx20(%)	xx21(%)	xx22(%)	Total
Valid	100	100	100	100	<b>400</b>
SS	13	14	14	15	<b>56</b>
S	44	47	40	44	<b>175</b>
N/R	33	28	32	30	<b>123</b>
TS	8	10	14	10	<b>42</b>
STS	2	1	-	1	<b>2</b>

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item xx19, xx20, xx21, xx22 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 175, sangat setuju (SS) memiliki total skor 56, netral/ragu(N/R) memiliki total skor 123, tidak setuju (TS) memiliki total skor 42, sangat tidak setuju(STS) memiliki total skor 2. **Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan x19, x20, x21, x22 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 42, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 2.**

**Tabel 4.12**

Analisa Deskriptif xx19, xx20, xx21, xx22 pada Variabel Emphaty

**Statistics**

		xx19	xx20	xx21	xx22
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.58	3.63	3.54	3.62
Std. Error of Mean		.089	.088	.090	.090
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.890	.884	.904	.896
Variance		.792	.781	.817	.804
Skewness		-.466	-.450	-.122	-.369
Std. Error of	Skewness	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		.272	-.048	-.729	-.173
Std. Error of	Kurtosis	.478	.478	.478	.478
Range		4	4	3	4
Minimum		1	1	2	1
Maximum		5	5	5	5
Sum		358	363	354	362

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx19, xx20, xx21, xx22 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

### 4.3. Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa

Pada data yang diperoleh dari 100 orang, hasil analisa pada 5 pernyataan yaitu item y1, y2,y3,y4,y5 pada deskriptif variabel kepuasan mahasiswa yang diperoleh pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13**

Distribusi Frekuensi y1,y2,y3,y4,y5 pada Variabel Kepuasan Mahasiswa

Keterangan	Y1(%)	Y2(%)	Y3(%)	Y4(%)	Y5(%)	Total
Valid	100	100	100	100	100	500
SS	17	13	14	13	14	71
S	41	33	42	36	49	160
N/R	34	34	27	30	29	154
TS	8	18	17	18	7	68
STS	-	2	-	3	1	6

Berdasarkan tabel persentasi frekuensi diatas, dari 100 orang responden mahasiswa pada item y1, y2, y3, y4, y5 yang mengatakan setuju(S) memiliki total skor 160, netral/ragu( N/R) memiliki total skor 154, sangat setuju (SS) memiliki total skor 71, tidak setuju (TS) memiliki total skor 68, sangat tidak setuju(STS) memiliki total skor 6. **Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari jumlah pernyataan y1, y2,y3,y4,y5 masih ada mahasiswa yang tidak setuju (TS) sebesar 68, dan yang sangat tidak setuju (STS) sebesar 6 orang dan dinyatakan bahwa mahasiswa mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan fakultas selama masa studi mereka.**



**Tabel 4.14**

Analisa Deskriptif pada y1, y2, y3, y4, y5  
pada Variabel Kepuasan Mahasiswa

**Statistics**

		y1	y2	y3	y4	y5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.67	3.37	3.53	3.38	3.68
Std. Error of Mean		.085	.099	.094	.102	.084
Median		4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
Mode		4	3	4	4	4
Std. Deviation		.853	.991	.937	1.023	.839
Variance		.728	.983	.878	1.046	.705
Skewness		-.100	-.107	-.201	-.246	-.484
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.610	-.604	-.827	-.572	.291
		.478	.478	.478	.478	.478
Range		3	4	3	4	4
Minimum		2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		367	337	353	338	368

Berdasarkan tabel data di atas dari 100 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item y1, y2, y3, y4, y5 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

#### 4.4 Analisis Deskriptif Variabel kualitas Pelayanan dan Kepuasan

##### Mahasiswa Manajemen

Keterangan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan mahasiswa
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Mean	15,49	19,16	17,62	14,69	14,37	17,63
Std deviation	2,509	3,268	4,094	2,673	3,021	3,938
Maximum	20	25	25	20	20	25
Minimum	10	11	9	9	8	10
Sum	1549	1916	1762	1469	1437	1763
Range	10	14	16	11	12	15
Kurtosis	-0,027	-0,260	-0,434	-0,144	-0,304	-0,465
Skewness	-0,084	-0,081	0,324	0,456	0,061	0,153
Variance	6,293	10,681	16,763	7,145	9,124	15,058
Median	16	19	17	14	15	17,50
Mode	16	20	25	16	16	20

**Tabel 4.15**

##### Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan ( variabel independen) antara lain

1. Tangible dengan nilai mean=15,49, std.deviation=2,509, max=20, min=10, sum=1549, range=10, kurtosis=-0,027, skewness=-0.084, variance=6,293, median=16, mode/modus=16
2. Reliability dengan nilai mean=19,16, std.deviation=3,268, max=25, min=11, sum=1916, range=14, kurtosis=-0,260, skewness=-0.081, variance=10,681, median=19, mode/modus=25

3. Responsiveness dengan nilai mean=17,62, std.deviation=4,094, max=25, min=9, sum=1762, range=16, kurtosis=-0,434, skewness=0,324, variance=16,763, median=17, mode/modus=25
4. Assurance dengan nilai mean=14,69, std.deviation=2,673, max=20, min=9, sum=1469, range=11, kurtosis=-0,144, skewness=0,456, variance=7,145, median=14, mode/modus=16
5. Emphaty nilai mean=14,37, std.deviation=2,509, max=20, min=8, sum=1437, range=12, kurtosis=-0,304, skewness=0,061, variance=9,124, median=15, mode/modus=16.

Dan variabel kepuasan mahasiswa dengan nilai mean=17,63, std.deviation=3,938, max=25, min=10, sum=1763, range=15, kurtosis=-0,465, skewness=0,153, variance=15,058, median=17,50, mode/modus=20.

#### **4.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa**

##### **A. Uji Validitas**

Untuk pengujian validitas tiap item instrumen dari kualitas pelayanan sebagai variabel independent dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependent, maka bila  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel dengan taraf 0,05, maka pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan sebaliknya. Dengan demikian  $r$  tabel pada tabel nilai product moment dengan  $n=100$  orang dengan tarif 5% atau 0,05 adalah 0,195. Sehingga nilai koefisien korelasi pada tiap item instrumen dinyatakan valid pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.16**

Hasil Analisis Uji Validitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan  
dan Kepuasan Mahasiswa

No. Butir Instrumen		Koefisien korelasi	Keterangan ( r hitung lebih besar dari r tabel = 0,195)
xx1	Tangible	1	Valid
xx2		0,501	Valid
xx3		0,574	Valid
xx4		0,369	Valid
xx5	Reliability	0,457	Valid
xx6		0,424	Valid
xx7		0,347	Valid
xx8		0,373	Valid
xx9		0,393	Valid
xx10	Responsivenss	0,324	Valid
xx11		0,476	Valid
xx12		0,448	Valid
xx13		0,432	Valid
xx14		0,532	Valid
xx15	Assurance	0,293	Valid
xx16		0,608	Valid
xx17		0,345	Valid
xx18		0,263	Valid
xx19	Emphaty	0,465	Valid
xx20		0,526	Valid
xx21		0,351	Valid
xx22		0,612	Valid
y1	Kepuasan	0,358	Valid
y2		0,531	Valid

y3	Mahasiswa	0,512	Valid
y4		0,558	Valid
y5		0,627	Valid

## B.Uji Reliabilitas

Untuk pengujian reliabilitas item instrumen pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent yang memiliki subvariabel antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap variabel kepuasan mahasiswa manajemen sebagai variabel dependent. Katagori koefisien reliabilitas menurut Guilford, 1956 (dalam kutipan Sugiyono,2017) bahwa dikatakan reliabilitas antara lain:

1.  $0,80 < r_i < 1,00$  dikatakan reliabilitas sangat tinggi
2.  $0,60 < r_i < 0,80$  dikatakan reliabilitas tinggi
3.  $0,40 < r_i < 0,60$  dikatakan reliabilitas sedang
4.  $0,20 < r_i < 0,40$  dikatakan reliabilitas rendah
5.  $-1,00 < r_i < 0,20$  dikatakan sangat rendah ( tidak reliabel)

Dengan demikian, hasil analisis data uji reliabilitas dari keseluruhan item instrumen pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent dengan variabel kepuasan mahasiswa manajemen sebagai variabel dependent adalah nilai cronbach Alpha sebesar 0.963 pada program spss versi 20. Disamping itu, peneliti juga memaparkan hasil uji reliabilitas tiap item instrumen pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.17**

**Hasil Analisis Hasil Analisis Uji Reliabilitas Item Instrumen Kualitas  
Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa**

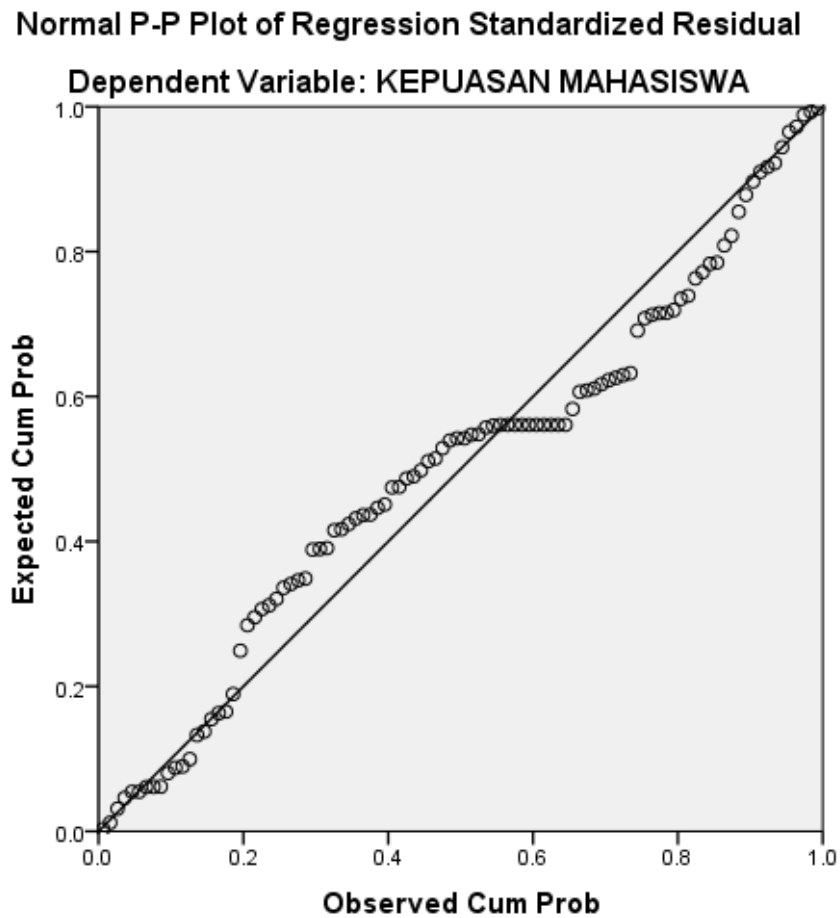
No. butir instrument		Nilai Cronbach Alpha tiap item
xx1	Tangible	0,962
xx2		0,962
xx3		0,961
xx4		0,962
xx5	Reliability	0,962
xx6		0,962
xx7		0,962
xx8		0,961
xx9		0,961
xx10	Responsiveness	0,961
xx11		0,961
xx12		0,961
xx13		0,961
xx14		0,962
xx15	Assurance	0,962
xx16		0,961
xx17		0,962
xx18		0,962
xx19	Emphaty	0,961
xx20		0,961
xx21		0,962
xx22		0,961
y1		Kepuasan Mahasiswa
y2	0,960	
y3	0,961	
y4	0,961	
y5	0961	

**4.6 Uji Asumsi Klasik**

### A. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011:161): model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting ( titik-titik ) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.

**Gambar 1**



Dengan demikian disimpulkan dari hasil uji normalitas bahwa model regresi berdistribusi normal. Selain itu, untuk menguji normalitas dari penelitian ini, juga dilakukan uji one sample kolmogorov test, pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.18.** Hasil Uji One Sample Kolmogorov Test

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.77526332
	Absolute	.105
Most Extreme Differences	Positive	.105
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.225

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji one sample Kolmogorov test diperoleh nilai Asymp. Sig ( 2-tailed) yang merupakan p-value untuk uji KS. P-value atau Asymp Sig (2-tailed) yang dihasilkan sebesar 0,225 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga menunjukkan bahwa residual dari regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



## B. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.19** Collinearity Statistic

Keterangan	Tollerance	VIF
Tangible	.379	2.638
Reliability	.349	2.864
Responsiveness	.406	2.460
Assurance	.297	3.363
Emhaty	.283	3.534

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel bebas mempunyai nilai toleransi mendekati 1 (satu), sedangkan untuk nilai VIF di sekitar angka 1, dengan demikian persamaan regresi di atas tidak terjadi multikolonieritas.

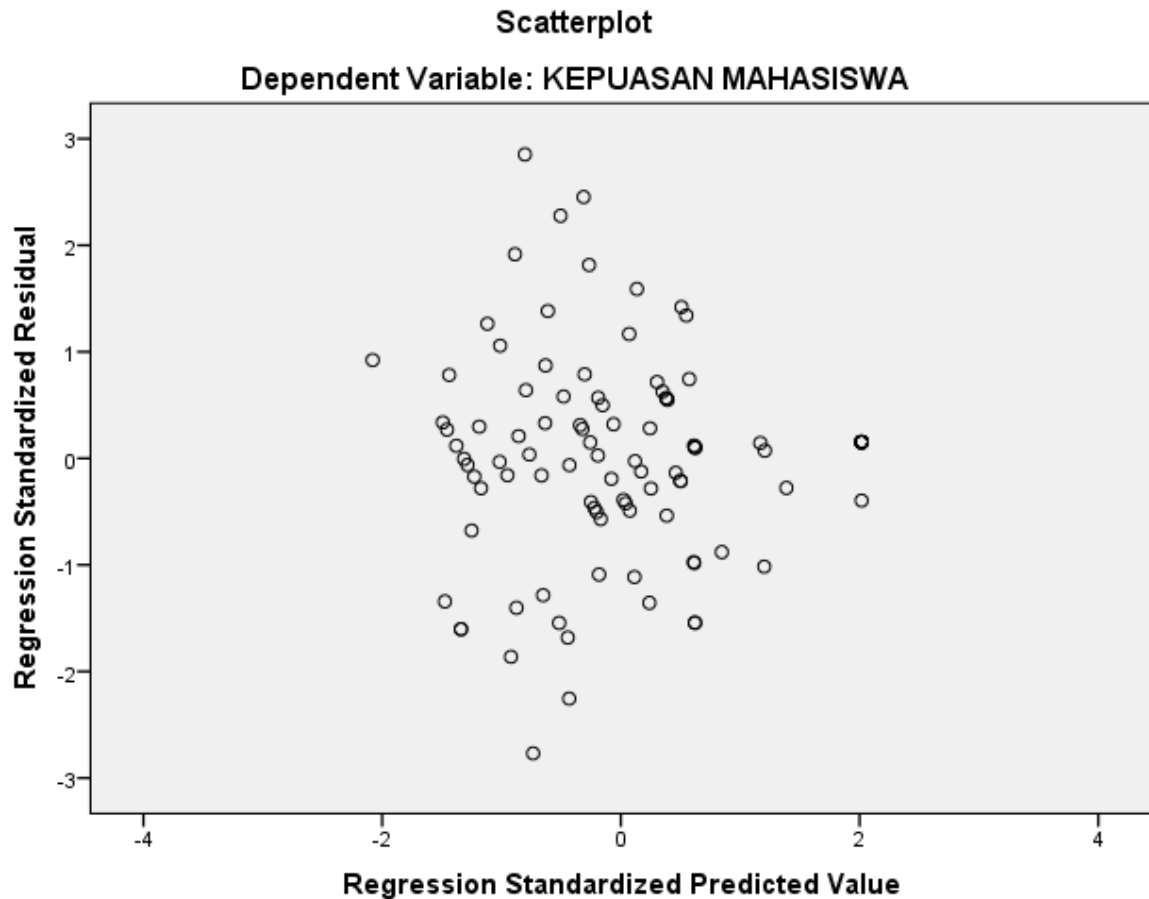
## C . Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksaman varians diantara yang lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedasitas atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedasitas. Alat analisisnya adalah pancar scatter plot.

Menurut Imam Ghozali (kutipan Jurnal nurbaity, 2016)) tidak terjadi heteroskedastisitas , jika tidak ada pola yang jelas ( bergelombang, melebar, kemudian menyempit) pada gambar scatterplots, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

## Gambar 2

### Scatterplot



Disamping itu, untuk menguji ada tidaknya terjadi heteroskedastisitas yaitu Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregresikan absolute residual ( $U_{bsUt}$ ). Uji glejser mengusulkan untuk meregresikan nilai absolut residual ( $U_{bsUt}$ ) sebagai variabel dependent dengan persamaan sebagai berikut:

$$U_{bsUt} = a + bX^{t+vi}$$

Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi  $U_{bsUt}$  maka ada indikasi heteroskedastisitas, sebaliknya jika variabel independen tidak mempengaruhi  $U_{bsUt}$  maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.260	.812		4.015	.000
TANGIBLE	-.067	.076	-.136	-.874	.384
RELIABILITY	.086	.061	.230	1.412	.161
1 RESPONSIVENE SS	-.075	.045	-.250	-1.657	.101
ASSURANCE	-.114	.081	-.248	-1.407	.163
EMPHATY	.027	.073	.066	.366	.715

c. Dependent Variable: Abs\_Res

**Tabel 4.20**  
Absolute Residual

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa j nilai signifikansi (Sig) antara Variabel independen dengan absolute residual lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**D. Uji Auto Korelasi**

Menurut Sunyoto (2016), salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dapat digunakan besaran Durbin Watson (DW) dalam rumusan sebagai berikut:

1. Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW di bawah -2 ( $DW < -2$ )
2. Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$
3. Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW di atas +2 atau  $DW > +2$

Berdasarkan hasil analisa yang diperoleh bahwa nilai Durbin-Watson (DW)=1,708, dan nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau  $-2 < 1,708 < +2$ , sehingga ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada variabel independent yaitu variabel kualitas pelayanan.

## 4.7 Uji Hipotesis

### A. Uji t ( parsial)

Uji t dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan criteria :

- a. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima. Artinya kualitas pelayanan fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen.
- b. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan fakultas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen .

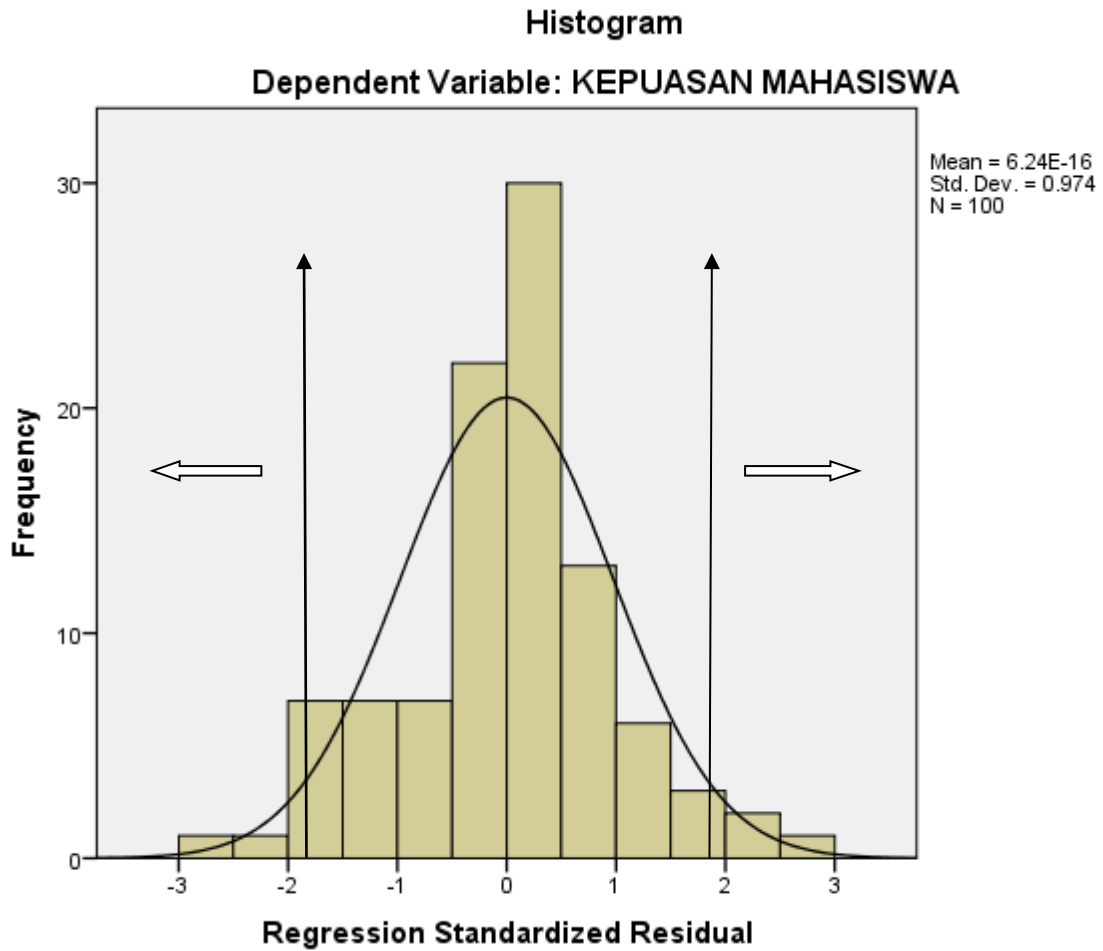
Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:155) dalam kutipan Jurnal Saifudin, 2016, jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  table maka artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).

Dengan rumus mencari  $t$  table =  $\alpha/2$  ;  $n-k-1=(0.05/2;100-5-1)=(0.025);94= 1,989$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji t Parsial sebagai berikut:

1. Variabel tangible (  $t$  hitung= - 0,217  $<$   $t$  tabel = 1,989 )tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak
2. Variabel reliability (  $t$  hitung= -0,072  $<$   $t$  tabel = 1,989) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen , maka  $H_0$  diterima ,  $H_2$  ditolak
3. Variabel responsiveness (  $t$  hitung =6,048  $>$   $t$  tabel =1,989) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen, maka  $H_0$  ditolak,  $H_3$  diterima
4. Variabel assurance (  $t$  hitung = 0,192  $<$   $t$  tabel =1,989) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen , maka  $H_0$  diterima,  $H_4$  ditolak

5. Variabel empathy (  $t$  hitung = 6,214 >  $t$  tabel = 1,989) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen, maka  $H_0$  ditolak,  $H_5$  diterima

**Gambar 3**



Ket : Arah panah ke kiri : negative (  $t$  tabel: - 1,989)

Arah panah ke kanan : positif (  $t$  tabel: + 1,989)

Bila diantara kedua panah : tidak berpengaruh

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.153	1.264		
1 TANGIBLE	-.026	.119	-.016	-.217	.828
RELIABILITY	-.007	.095	-.006	-.072	.943
RESPONSIVENESS	.424	.070	.441	6.048	.000
ASSURANCE	.024	.126	.016	.192	.848
EMPHATY	.708	.114	.543	6.214	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

**Tabel 4.21** Hasil Analisa koefisien-Uji T

Berdasarkan tabel data diatas dapat disimpulkan dari hasil analisis regresi linear berganda pada nilai koefisien tepatnya pada nilai signifikan tiap variabel kualitas pelayanan dipaparkan sebagai berikut:

1. Variabel tangible ( bukti fisik) memiliki nilai signifikan sebesar  $0,828 >$  nilai signifikan  $0,05$ , maka artinya secara parsial variabel tangible tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa manajemen,
2. Variabel reliability memiliki nilai signifikan sebesar  $0,943 >$  nilai signifikan  $0,05$ , maka artinya variabel reliability secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa manajemen,
3. Variabel responsiveness memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 <$  nilai signifikan  $0,05$ , maka artinya variabel responsiveness secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
4. Variabel assurance memiliki nilai signifikan sebesar  $0,848 >$  nilai signifikan  $0,05$ , maka artinya variabel assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
5. Variabel emphaty memiliki nilai signifikan sebesar  $0,00 <$  nilai signifikan  $0,05$ , maka artinya variabel emphaty berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen.

Analisis regresi Berganda Analisis model dan pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil uji statistic menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah modell Analisis Regresi Linear Berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan Mahasiswa Ilmu Manajemen Univeristas HKBP Nommensen (Y) baik secara simultan maupun secara parsial. Hasil perhitungan analisis regresii linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.00 .

Sehingga peneliti menggunakan rumus analisa regresi linear berganda untuk tiap variabel tangible (X1), Reliabilty(X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Emphaty(X5) sebagai variabel independent yaitu Kualitas pelayanan, maka nilai Y pada Variabel Kepuasan Mahasiswa adalah

$$Y=a+b1X1 +b2X2+b3X3+b4X4+b5X5+e$$

$$Y= -0,26X1-0,07X2+0,424X3+0,024X4+0,708X5$$

#### B.Uji F ( Simultan)

Menurut Imam Ghozali (2011:101) dalam kutipan jurnal Trisnowati, 2014) jika nilai signifikan <0.05, maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent ( Y).

**Tabel. 4.22** Analisis Data Regresi Linear Berganda-Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1223.306	5	244.661	73.711	.000 <sup>b</sup>
	Residual	312.004	94	3.319		
	Total	1535.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, RELIABILITY, ASSURANCE

Berdasarkan tabel diatas diketahui p-value uji simultan 0,000 ( lebih kecil dari). Berdasarkan hasil uji simultan dapat dinyatakan bahwa ada variabel bebas ( Independent) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dalam variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent kepuasan mahasiswa.

Menurut Imam Ghozali ( 2011:101) jika nilai signifikan <0,05, maka artinya variabel independent ( X) secara simultan berpengaruh terhadap varibael dependent (Y).Menurut V Wirtna Sujarweni ( 2014:154), jika nilai F hitung > F tabel maka artinya variabel independent ( X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent ( Y). Dengan rumus  $F_{tabel} = (k; n-k) = (5; 100-5) = (5; 95) = 2,30$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dengan  $F_{hitung} = 73,71 > F_{tabel} = 2,30$ .

### C. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kadar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien mendekati 1 berarti variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien mendekati nol berarti variabel independen berpengaruh kecil terhadap variabel dependen.



**Tabel 4.23** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.893 <sup>a</sup>	.797	.786	1.822	1.708

Sehingga diperoleh koefisien determinasi pada Adjusted R Square bernilai positif 0,786 atau 78,6%. Sehingga Nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 berarti variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

#### **4.8 Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji F simultan diketahui bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dalam variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen sebagai variabel dependen, dan diperkuat koefisien determinasi pada Adjusted R Square bernilai positif 0,786 atau 78,6%. Sehingga Nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 berarti variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan ( Y) sebagai variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa manajemen(Y) sebagai variabel dependen dapat dijelaskan dimana subvariabel dari variabel kualitas pelayanan (X) antara lain

1. tangible (  $t_{hitung} = -0,217 < t_{tabel} = 1,989$  ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
2. reliability (  $t_{hitung} = -0,072 < t_{tabel} = 1,989$  ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
3. responsiveness (  $t_{hitung} = 6,048 > t_{tabel} = 1,989$  ) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,

4. assurance (  $t$  hitung = 0,192 <  $t$  tabel =1,989) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
5. emphaty (  $t$  hitung = 6,214 >  $t$  tabel =1,989) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen,
6. Di antara kelima sub variabel tersebut, yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan manajemen yaitu yang pertama emphaty sebesar 6,214 (  $t$  hitung), yang kedua responsiveness sebesar 6,048 (  $t$  hitung).

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa manajemen yaitu studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan , dimana sub variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent ( X) antara lain

1. tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
2. reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
3. responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
4. assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
5. empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa manajemen
6. Di antara kelima variabel tersebut, variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa Ekonomi Manajemen HKBP Nommensen yaitu yang pertama variabel empathy sebesar 6,214 ( t hitung), yang kedua variabel responsiveness sebesar 6,048 ( t hitung). Sehingga secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ilmu manajemen Universitas HKBP Nommensen .

#### **5.2 Saran**

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

- a) Pada tangible , sebaiknya harus lebih diperhatikan pada kepuasan mahasiswa dalam hal kelengkapan fasilitas ruang kuliah , penampilan tenaga pendididikan, media komunikasi dan laboratoriumnya harus lebih memadai
- b) Pada reliability , sebaiknya harus lebih diperhatikan pegawai lebih siap melayani mahasiswa pada jam kerja, pegawai lebih bersedia memberikan pelayanannya, dan lebih memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta lebih mantap untuk diandalkan mahasiswa
- c) Pada assurance, sebaiknya pegawai lebih memberikan pelayanan secara individu, memberikan pelayanan yang membuat mahasiswa lebih nyaman, tidak pilih kasih, dan mampu lebih berlaku sopan dan respek kepada mahasiswa

## 2. Bagi peneliti

- a) Sebagai masukan sangat penting, bahwa sebuah kualitas pelayanan agar dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan factor –faktor lain yang menunjang kepuasan mahasiswa dapat lebih meningkat dari tahun ke tahun.
- b) Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memperhatikan bahwa masih ada peringkat pertama yang menyatakan pendapatnya yaitu setuju, kedua :netral/ragu, ketiga : sangat setuju, keempat :tidak setuju, dan yang kelima : sangat tidak setuju. Dengan demikian bahwa mahasiswa masih ada yang menyatakan pendapat belum setuju dengan pelayanan yang diberikan fakultas selama ini, dan menjadi perhatian bagi peneliti agar fakultas bisa lebih memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer dalam meningkatkan mutu pelayanan fakultas yang dapat bersaing dari perguruan tinggi lainnya

## 2. Bagi peneliti berikutnya

Bila akan melakukan penelitian berikutnya, perlu diperhatikan akar permasalahan lebih detail terhadap responden yang akan diteliti,

dan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fakultas terhadap kepuasan mahasiswa yaitu berbeda setiap perguruan tinggi bila indikator kualitas pelayanan diteliti secara parsial walaupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

## DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani,Diah. (2009). Tesis “Kepuasan pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang”.

A. J. Ramadhan. (2010). Mencermati Berbagai Gangguan pada Darah dan Pembuluh Darah. Yogyakarta: Diva Press.

Burhanuddin ,H..(2017).Jurnal Manajemen dan Bisnis yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Dwi Siswoyo. (2007). Ilmu Pendidikan. Yogyakarta: UNY Pers.

Eka ,Dian.(2018).Jurnal Manajemen dan Bisnis Sirwijaya yaitu Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hornby, A.S . Oxford. (1985).Advanced Learner's Dictionary Of Current English. Oxford: Oxford University Press .

Indrayani, Kus. (2011).Jurnal Sains yaitu Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru.

Lubis ,Nurbaity. (2016) .Jurnal Bisnis yaitu Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan.

Lupiyoadi.(2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta

Kotler.(2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Kusuma , Wijaya, Edi. (2012).Jurnal Ilmu dan Administrasi Bisnis yaitu Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati.

Poerwadarminta. (2005). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Saifuddin. (2016). Jurnal Bisnis yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Sunyoto, Danang. (2012). Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.

Supranto.2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.

Triguno. (1997).Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.Jakarta: Golden Teravon.

Trisnowati, (2014).Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta.

Tjiptono, Fandy. (2006). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

Winkel, W. S. (1999). Psikologi Pengajaran. Jakarta:Gramedia.

Yuniarti, Santi. (2013). Pengaruh Model Core Berbasis Konstektual Terhadap Kemampuan Pemahaman Matematik Siswa. FMIPA : STKIP Siliwangi Bandung. <http://www.google.com> (28 Maret 2016)

Zauhar ,S.(2005). Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta: Pembaharuan.

Zeithamil.(2009). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.