

# Artikel

*by* Bambang Triyono

---

**Submission date:** 12-Apr-2023 08:21PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2062500665

**File name:** 186-File\_Utama\_Naskah-1042-2-10-20220428.pdf (175.98K)

**Word count:** 2448

**Character count:** 16368

---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DOSEN PENDIDIKAN  
EKONOMI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**STKIP PGRI NGANJUK 2022**

Bambang Triyono  
STKIP PGRI NGANJUK, NGANJUK  
e-mail: [bambangfkip@gmail.com](mailto:bambangfkip@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui: (1) Pengaruh kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa STKIP PGRI Nganjuk secara simultan (2) Pengaruh kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa STKIP PGRI Nganjuk secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa STKIP PGRI Nganjuk program studi pendidikan ekonomi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *acidental* dan *purposive* sampling. Untuk memenuhi asumsi kecukupan sampel dalam analisis regresi linier berganda, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 65. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner dengan skala likert. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dengan memberikan angket kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) Variabel tangible terhadap kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif dengan hasil *t* hitung sebesar 2,884 dan tingkat signifikansi critical 0,006 untuk signifikansi 5%. (2) Variable responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil sebesar 2,897 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,005 untuk signifikansi 5%. (3) Variabel reliability terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan hasil sebesar -,494 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,623 untuk signifikansi 5%. (4) Variabel assurance terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil 3,043 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,003 untuk signifikansi 5%. (5) Variable empathy terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai *t* hitung 1,138 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,260 untuk signifikansi 5%.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa.

**Pendahuluan**

Hasil registrasi mahasiswa Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Nganjuk menunjukkan penurunan dari tiap semesternya, sehingga ini menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh structural pendidikan ekonomi dalam menjamin mutu kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pemilihan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Nganjuk didasarkan pada fakta bahwa dengan dalam beberapa tahun terakhir Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Nganjuk meraih

berbagai penghargaan antara lain peringkat 7 LKDIKTI dengan kategori sekolah tinggi terbaik di Indonesia.

Definisi pelayanan menurut Zulian Yamit ( mengutip Endar Sugiarto, 1999) mengungkapkan bahwa, “Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani” (2005:12). Kegiatan ini menjadikan komunikasi batin antara kedua belah pihak, dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut. Upaya saling memuaskan tersebut tidak terjadi hubungan timbal balik dan berkesinambungan maka pada interaksi berikutnya akan terhambat. Kualitas jasa menurut Tjiptono (mengutip simpulan Lewis dan Booms, 1997) mendefinisikan, “Kualitas Jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (2005:121).

Mengenai kepuasan, hal tersebut sesuai pernyataan J. Supranto (mengutip pernyataan Oliver, 1980) berpendapat, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (2006:233). Perguruan tinggi yang mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswa yang melakukan studi atau calon mahasiswa, maka perguruan tinggi tersebut mampu menunjukkan mutu dan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan dari mahasiswa ataupun calon mahasiswa akan menciptakan suatu kepercayaan terhadap perguruan tinggi.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah dilakukan oleh beberapa ahli pemasaran dibidang jasa. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chi Bo Wong di institusi Hong Kong memandang sikap loyalitas terbentuk oleh kepuasan dan komitmen mahasiswa, sedangkan Jose I. Rojas-Mendez memandang loyalitas mahasiswa di suatu institusi perguruan tinggi dibentuk adanya kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan, kepuasan yang mempengaruhi kepercayaan, kepercayaan yang mempengaruhi komitmen dan komitmen yang mempengaruhi loyalitas. Penelitian mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Marcelia Susan dengan variabel kepercayaan sebagai

variabel mediator dalam membentuk kepuasan mahasiswa, sedangkan Oyvind dan Helgesen dan Erik Nettet melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa yang dibentuk oleh adanya kualitas pelayanan, info, sosial, fasilitas dan komitmen, dari kepuasan munculah sikap loyalitas terhadap perguruan tinggi. Peneliti banyak yang memiliki perbedaan dalam memandang kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna pelayanan jasa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui: (1) Pengaruh kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa STKIP PGRI Nganjuk secara simultan (2) Pengaruh kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa STKIP PGRI Nganjuk secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

### **Metode Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh analisis kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Nganjuk 2022 maka disusun metode penelitian sebagai berikut:

Metode penelitian ini dimulai dari proses pengumpulan data yang berupa angket yang di isi oleh responden. Langkah pertama adalah menghitung kevalidan data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah verifikatif. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:7) memaparkan, “Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan”. Penelitian ini akan menguji mengenai kebenaran hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Nganjuk 2022. Pengolahan data penelitian ini menggunakan program SPSS 23.0. Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan subyek penelitian. Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999:115), “Populasi adalah sekelompok orang, kejadian

atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu". Sedangkan menurut Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono (2002:79), "Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau obyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus". Menurut Suharsimi Arikunto (2002:108), "Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian".

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109), "Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Sedangkan menurut Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono (2002:80), "Sampel merupakan sebagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci". Jadi sampel merupakan bagian dari populasi. penelitian ini menggunakan 65 responden sebagai sampel penelitian.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah mengolah data secara keseluruhan dan menguji hubungan variabel seperti yang dihipotesiskan, tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian. Pengolah data penelitian ini bisa di lihat dari table uji anova berikut.

Table 1. Hasil Uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	254.404	5	50.881	23.949	.000 <sup>b</sup>
Residual	125.350	59	2.125		
Total	379.754	64			

a. Dependent Variable: kepuasan  
b. Predictors: (Constant), empati, responsiveness, tangible, assurance, reliability

Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh sebesar 23,949 dengan signifikan 0,000 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun masing masing variabel penelitian dijelaskan dalam hipotesis berikut. Penelitian ini memiliki 5 hipotesis yang dijawab dengan diuraikan hasil hipotesis sebagai berikut : Pertama, hipotesis 1 *tangible aspect* berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa : Menurut dalam Zulian Yamit (mengutip pendapat Goetsch Davis,1994) menyatakan bahwa, "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (2005:8). Kualitas pelayanan yang baik dari perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan bagi mahasiswa. Mahasiswa mampu mengevaluasi dari apa yang diharapkan terhadap kinerja yang diberikan. Hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel *tangible aspect* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai *t* hitung sebesar 2,884 dan tingkat signifikansi critical 0,006 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa I yang menyatakan *tangible aspect* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa didukung oleh data dan hipotesa 1(H1) diterima. Hipotesis 1 diterima, maka penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan (2008) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kedua, hipotesis 2 *responsiveness* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa. Menurut J. Supranto (mengutip pendapat Oliver, 1980) mengungkapkan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (2006: 233). Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari pelayanan Universitas Sebelas Maret Surakarta dalam bentuk aspek sarana prasarana, kemampuan dosen dalam penyampaian materi, administrasi yang mudah dan sebagainya. Dari hasil evaluasi mahasiswa, mahasiswa mampu percaya terhadap Perguruan Tinggi dan komitmen untuk belajar sampai kelulusan. Hasil nilai *t* hitung sebesar 2,897 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,005 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa II yang menyatakan *responsiveness* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa didukung oleh data dan hipotesa 2 (H2) diterima. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa mahasiswa dengan diterimanya hipotesis 2.

Ketiga, hipotesis 3 *reliability* berhubungan positif kepuasan mahasiswa. Menurut J. Supranto (mengutip simpulan Oliver, 1980) mengungkapkan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (2006: 233). Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi STKIP PGRI Nganjuk dalam bentuk aspek sarana prasaranan, kemampuan dosen dalam penyampaian materi, administrasi yang mudah dan sebagainya. Dari hasil evaluasi mahasiswa, mahasiswa mampu percaya terhadap Perguruan Tinggi dan komitmen untuk belajar sampai kelulusan. Hasil nilai  $t$  hitung sebesar  $-4,94$  diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical  $0,623$  untuk signifikansi  $5\%$ , hal ini menunjukkan bahwa hipotesa III yang menyatakan *reliability* berhubungan negative dengan variabel kepuasan mahasiswa didukung oleh data dan hipotesa 3 (H3) ditolak. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa dengan diterimanya hipotesis 3. Ditolaknya hipotesis 3 maka penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa.

Keempat, hipotesis 4 *assurance* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa. Menurut J. Supranto (mengutip simpulan Oliver, 1980) mengungkapkan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (2006: 233). Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi STKIP PGRI Nganjuk dalam bentuk aspek sarana prasaranan, kemampuan dosen dalam penyampaian materi, administrasi yang mudah dan sebagainya. Dari hasil evaluasi mahasiswa, mahasiswa mampu percaya terhadap Perguruan Tinggi dan komitmen untuk belajar sampai kelulusan. Hasil nilai  $t$  hitung sebesar  $3,043$  diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical  $0,003$  untuk signifikansi  $5\%$ , hal ini menunjukkan bahwa hipotesa IV yang menyatakan *assurance* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa didukung oleh data dan hipotesa 4 (H4) diterima. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan

mahasiswa mahasiswa dengan diterimanya hipotesis 4. Diterimanya hipotesis 4 maka penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa.

Kelima, hipotesis 5 *empathy* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa. Menurut J. Supranto (mengutip simpulan Oliver, 1980) mengungkapkan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (2006: 233). Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari kualitas pelayanan dosen pendidikan ekonomi STKIP PGRI Nganjuk dalam bentuk aspek sarana prasaranan, kemampuan dosen dalam penyampaian materi, administrasi yang mudah dan sebagainya. Dari hasil evaluasi mahasiswa, mahasiswa mampu percaya terhadap Perguruan Tinggi dan komitmen untuk belajar sampai kelulusan. Hasil nilai  $t$  hitung sebesar 1,138 diperoleh dari pengolahan statistik dan tingkat signifikansi critical 0,260 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa V yang menyatakan *empathy* berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa didukung oleh data sedangkan tidak signifikan dan hipotesa 5 (H5) ditolak. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa mahasiswa dengan diterimanya hipotesis 5. Ditolaknya hipotesis 5 maka penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa.

### **Simpulan, dan Rekomendasi**

Kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa STKIP PGRI nganjuk telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen pendidikan ekonomi. Semakin baik kualitas pelayanan dosen STKIP PGRI Nganjuk maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang



diberikan dosen pendidikan ekonomi STKIP PGRI Nganjuk buruk maka akan berkurang tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Kepuasan dari pelayanan yang diberikan dosen pendidikan ekonomi STKIP PGRI nganjuk berikan, menjadikan mahasiswa mampu loyal terhadap STKIP PGRI nganjuk. Mahasiswa mempertimbangkan apa yang diberikan STKIP PGRI nganjuk seperti sarana dan prasarana yang diberikan, keamanan yang diberikan, sikap terhadap mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas.

Rekomendasi yang di berikan dengan memperhatikan kepuasan mahasiswa dengan memahami keluhan mahasiswa melalui penyediaan kotak saran, pelayanan kritik dan saran melalui media online dan telepon dan pengaduan secara langsung dan setiap akhir ataupun awal dilakukan penilaian terhadap kinerja karyawan oleh mahasiswa, agar mahasiswa dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kinerja yang diberikan sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian ini hanya dikemukakan tentang faktor-yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan. Selanjutnya peneliti menyarankan untuk memasukkan variabel-variabel tersebut serta variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

#### **Daftar Pustaka**

- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Cetakan Kedua, Maret 2005, Alfabeta, Bandung.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jose. I et all. (2009). *Determinan of Student Loyalty in Higher Education: A Tested Relationship Approach in Latin America*. Latin American Business Review, 10:21–39.
- Oyvind Helgesen and Erik Nettet. (2007). "What accounts for students' loyalty? Some field study evidence". *International Journal of Educational Management* Vol. 21 No. 2, pp. 126-143
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Tjiptono, Fandy. 2000, *Prinsip-prinsip total quality service*, Edisi 2, Cetakan 1, Yogyakarta: Andi.

---

Wong, Chi bo, (2011). The Influence of Satisfaction and Relationship Commitment on Student Loyalty in Self-financed Tertiary Education Institutions. *World Journal of Management*, Vol. 3. No. 1. pp. 1-14

Zulian Yamit. (2005). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

# Artikel

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**27** %

SIMILARITY INDEX

**25** %

INTERNET SOURCES

**17** %

PUBLICATIONS

**12** %

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

2%

★ journals.usm.ac.id

Internet Source

---

Exclude quotes      Off

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On

# Artikel

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---