

LAPORAN PENELITIAN



ANALISIS EKSPEKTASI, PERSEPSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Studi pada Mahasiswa FEB Universitas Budi Luhur di Jakarta)

PENELITI

Ketua: Dr. Dewi Murtiningsih, S.Kh., MM (110047)

Anggota: Widi Wahyudi, SE., S.Kom., MM (940005)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR
JAKARTA
GASAL 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis Ekspektasi, Persepsi, dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Program Studi Manajemen.
2. Bidang Penelitian : Manajemen
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama : Dr. Dewi Murtiningsih, S.Kh., MM
 - b. NIP/ NIDN : 110047/ 0307088305
 - c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. Nomor HP : 081283377461
 - f. *Email* : dewi.murtiningsih@budiluhur.ac.id
4. Anggota Peneliti
 - a. Nama : Widi Wahyudi, SE., S.Kom., MM
 - b. NIP/ NIDN : 940005/ 0313107101
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. Nomor HP : 081315215603
 - f. *Email* : Widi.wahyudi@budiluhur.ac.id
5. Asisten Peneliti
 - a. Nama : Hamzah Nuralam
 - b. NIM : 1831501695
6. Jumlah biaya yang diusulkan : Rp. 14.000.000,00.
7. Lama Penelitian : 6 Bulan
8. Sumber Dana : DRPM-UBL

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Amr Indrabudiman, SE., MM)
NIP. 000047

Jakarta, 14 Januari 2021
Ketua Peneliti

(Dr. Dewi Murtiningsih, S.Kh., MM)
NIP. 110047

Menyetujui
Direktur Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat


(Dr. Krisna Adiyarta M)
NIP. 890001

ABSTRAKSI

ANALISIS EKSPEKTASI, PERSEPSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Studi pada Mahasiswa FEB Universitas Budi Luhur di Jakarta)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi terhadap kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi. Penelitian ini termasuk dalam jenis *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 10 mahasiswa. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengambil data responden, yang kemudian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Alat analisis yang digunakan yaitu SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan, Persepsi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan, Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan, Ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: Ekspektasi, Persepsi, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahas Esa, yang telah mencurahkan semua karunia sehingga diberikan keyakinan dan kemudahan dalam melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan penelitian ini. Penelitian ini berjudul “Analisis Ekspektasi, Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Program Studi Manajemen”. Pada kesempatan ini, kami ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Wendi Usino, M.Sc., MM sebagai Rektor Universitas Budi Luhur.
2. Dr. Amir Indrabudiman, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Krisna Adiyarta M sebagai Direktur Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
4. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan secara lengkap di sini, yang telah memberikan bantuan dan kontribusi pada pelaksanaan penelitian ini.

Demikian Laporan penelitian ini di buat, semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi Universitas Budi Luhur serta peneliti juga mengharapkan saran, kritik dan masukan yang membangun dalam penyempurnaan penelitian ini.

Jakarta, Januari 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Telaah Teori.....	7
2.1.1 Ekspektasi.....	7
2.1.2 Persepsi.....	9
2.1.3 Kepuasan.....	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	11
2.2 Kerangka Konseptual.....	13
2.3 Pengembangan Model.....	15
2.3.1 Ekspektasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan	15
2.3.2 Persepsi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan.....	15
2.3.3 Kepuasan Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan.....	16
2.3.4 Ekspektasi, Persepsi, Kepuasan Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	18
3.2.1 Populasi Penelitian.....	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 <i>Instrument</i> Penelitian.....	21
3.4 Pengukuran Hasil Penelitian.....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23

3.6	Analisis Data.....	24
3.6.1	Analisis Deskripsi Responden.....	24
3.6.2	Uji Analisis Statistik Instrumen Penelitian.....	24
3.6.2.1	Uji Validitas.....	24
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	25
3.7	Variabel Dan Definisi Operasional.....	25
3.7.1	Variabel Penelitian.....	25
3.7.2	Definisi Operasional.....	26
3.7.2.1	Ekspektasi.....	26
3.7.2.2	Persepsi.....	27
3.7.2.3	Kepuasan.....	27
3.7.2.4	Kualitas Layanan.....	28
3.8	Metode Analisis.....	29
3.8.1	Uji Normalitas.....	29
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	30
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.8.4	Analisis Koefisien.....	31
3.8.5	Analisis Korelasi Sederhana.....	32
3.8.6	Analisis Regresi Linear.....	33
3.8.7	Uji Hipotesis.....	34
3.8.7.1	Uji Regresi.....	34
3.8.7.2	Uji F.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....		36
4.1	Deskripsi Data.....	36
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.2	Penyajian Data Responden.....	36
4.1.3	<i>Descriptive</i> Responden.....	37
4.1.4	Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.5	Distribusi Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.1.6	Distribusi Data Responden Berdasarkan Semester.....	39
4.2	Pengukuran Deskripsi Data Ekspektasi, Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa.....	39
4.2.1	Pengukuran Deskripsi Variabel Ekspektasi.....	39
4.2.2	Pengukuran Deskriptif Variabel Persepsi.....	39
4.2.3	Pengukuran Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	43
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	44
4.3.1	Uji Validitas.....	44
4.3.1.1	Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	44

4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Ekspektasi.....	45
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Persepsi.....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.3.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	46
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi.....	47
4.3.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi.....	47
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji <i>Normalitas</i>	48
4.4.2 Uji <i>Multikolinearitas</i>	49
4.4.3 Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	50
4.4.4 Analisis Korelasi Sederhana.....	51
4.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.4.7 Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t).....	56
4.4.8 Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F).....	57
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian.....	58
4.5.1 Interpretasi Hasil Penelitian Secara Parsial.....	59
4.5.1.1 Pengaruh Ekspektasi Terhadap Kualitas Layanan.....	59
4.5.1.2 Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Layanan.....	59
4.5.1.3 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan.....	60
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian Secara Simultan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran Bagi Universitas Budi Luhur.....	62
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Yang Akan Datang.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 4.1	Grafik Normal <i>P-Plot</i> Kualitas Layanan.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Mahasiswa Aktif Di Prodi Manajemen Tanpa Kelas Karyawan.....	18
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Dalam Penelitian.....	20
Tabel 3.3	Makna Rata-Rata Skor Hasil Penelitian.....	22
Tabel 3.4	Intepretasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	31
Tabel 4.1	<i>Descriptive Statistica</i>	37
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.3	Usia.....	38
Tabel 4.4	Semester.....	39
Tabel 4.5	Hasil Rata-Rata Ekspektasi.....	40
Tabel 4.6	Hasil Rata-Rata Persepsi.....	41
Tabel 4.7	Hasil Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keuasan Mahasiswa.....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi.....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi.....	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi.....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	49
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Heteroskedastistas</i>	50
Tabel 4.16	<i>Pearson Correlation</i>	51

Tabel 4.17	Tabel Tingkat Korelasi.....	52
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.21	Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t).....	56
Tabel 4.22	Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F).....	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan (sekolah) kepada peserta didik yang berisi tindakan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotori supaya dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mempunyai kemampuan yang sempurna serta memiliki kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya. (Undang Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003), Lift Anis Ma"shumah (2001), dan Redja Mudyaharjo (2010) dikutip dari Burhanudin dkk., 2017.

Menurut Ardi (2012) mengungkapkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pendidikan mulai tinggi, hal ini akan berpengaruh terhadap persaingan diantara penyedia layanan pendidikan. Ketatnya persaingan dalam pelayanan Pendidikan mengakibatkan penyedia layanan berlomba-lomba dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan, dalam hal ini adalah siswa. Salah satu cara yang ditempuh oleh penyedia layanan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan bagi siswa. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan (Tjiptono, 2011).

Mengingat pelayanan pendidikan mempengaruhi daya saing, maka instansi pendidikan harus sudah mulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang. Pada tahun akademik 2014/2015 sebagai upaya untuk mengevaluasi mutu

pelayanan pendidikan, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pemakai jasa pelayanan dalam hal ini adalah mahasiswa. karena menurut Srinadi (2008) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan konsumen ke pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan (Dikutip dari Hapitria dkk., 2016).

Didunia pendidikan, perguruan tinggi atau universitas dapat dipandang sebagai pihak penyedia jasa atau layanan, sedangkan mahasiswa dipandang sebagai pengguna jasa atau layanan yang disebut konsumen atau pelanggan. Layanan pendidikan dikategorikan sebagai *pure service* atau *high contact service*. Hal ini berarti mahasiswa menjadi bagian dari sistem (pendidikan) dengan tingkat kontak yang tinggi antara mahasiswa dengan pemberi layanan pada saat layanan tersebut dihasilkan. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi menawarkan tidak hanya satu macam jasa/layanan (*services*) namun berbagai layanan. Layanan utama yang diberikan biasanya adalah layanan pembelajaran atau akademik, namun layanan lain seperti layanan administrasi akademik, konsultasi/bimbingan, perpustakaan, laboratorium, internet/komputer, kantin, penelitian, fasilitas olahraga, dan lain-lain juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari layanan Pendidikan (Dikutip dari Zahir dan Saputra, 2018).

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur terdiri dari 3 konsentrasi yaitu 3 konsentrasi manajemen keuangan, manajemen pemasaran dan manajemen sumber daya manusia serta konsentrasi *International Business Management Studies* (IBMS). Program studi manajemen dalam mengelola layanan akademik mungkin berbeda, hal ini didasarkan jumlah dosen dan mata kuliah yang berbeda, ditambah kultur dan sistem layanan. Program Studi Manajemen perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini sebagai bukti perhatian Program Studi Manajemen terhadap kepuasan mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa tidak puas. Sebaliknya apabila harapan mahasiswa sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa akan puas. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas layanan akademik Program Studi Manajemen, dengan penelitian ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Di Program Studi Manajemen meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan mempertahankan

pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tentunya dengan tetap berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga Program Studi Manajemen dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Kondisi persaingan yang ketat merupakan salah faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen perguruan tinggi swasta (PTS) yaitu kepuasan yang diperoleh mahasiswa terhadap pelayanan. Universitas sebagai institusi yang memberikan layanan kepada mahasiswa dan masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat dengan prosedur yang sesederhana dan tidak berbelit. Kita harus tau hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan mahasiswa (Dikutip dari Setiyati, 2013).

Arti penting kualitas pelayanan sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif telah menjadi prinsip utama dalam pemasaran jasa. Perguruan tinggi sebagai organisasi jasa seharusnya menggunakan prinsip tersebut sebagai upaya dalam memenangkan persaingan melalui berbagai pertimbangan yang bersifat strategis. Faktor pelayanan harus dijadikan sebagai strategi utama yang memungkinkan suatu perguruan tinggi dikenal memiliki karakteristik tertentu yang menjadi pembeda dengan perguruan tinggi lain. Oleh karena itu, pelayanan prima (*excellent service*) harus diimplementasikan dan bisa dirasakan secara memuaskan oleh para mahasiswa. Kotler dan Amstrong (2007), menyatakan bahwa lembaga pendidikan termasuk dalam bisnis jasa seperti halnya rumah sakit dan kantor pos. Lembaga pendidikan memiliki beberapa pelanggan yaitu pelajar/mahasiswa, staf, dosen, alumni, penyandang dana, dan industri yang sudah dan akan menyerap lulusannya. Lembaga pendidikan dikenal sebagai penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan proses pembelajaran di kampus. Kualitas pendidikan adalah faktor kunci dalam penciptaan keunggulan kompetitif nasional. Kendatipun kualitas pendidikan tidak tampak, namun dampaknya dapat dilihat di berbagai bidang dan dapat dirasakan. Suatu lembaga pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan berkualitas dapat dikenali antara lain dari adanya kepuasan para mahasiswa, peningkatan jumlah pelamar (calon mahasiswa) peningkatan rekrutmen jumlah lulusan dari berbagai perusahaan bisnis dan institusi pemerintah dan akuntabilitas lembaga pendidikan yang bersangkutan (Dikutip dari Putra dan Yasa, 2015).

Peneliti tertarik untuk meneliti variabel ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan, dikarenakan kebanyakan tulisan menjadikan variabel kualitas layanan sebagai variabel independen tetapi dalam penelitian ini peneliti menjadikan kualitas layanan sebagai variabel dependen serta di kebanyakan penelitian kepuasan mahasiswa menjadi variabel dependen tetapi dalam penelitian ini dijadikan variabel independen. Berdasarkan *research gap* tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan objek yang berbeda. Sasaran responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang minimal semester 2 yang sedang berkuliah di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta mengambil jenjang strata satu (S1). Berdasarkan alasan tersebut diatas maka perlu dikaji lebih jauh tentang “**Analisis ekspektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Program Studi Manajemen**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa permasalahannya dapat diidentifikasi menjadi sebagai berikut :

1. Apakah ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?
2. Apakah persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?
3. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?
4. Apakah ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi terhadap kualitas layanan administrasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap kualitas layanan administrasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi
4. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis (Operasional)

a. Pihak Universitas (Universitas Budi Luhur Jakarta)

Secara operasional penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Universitas Budi Luhur Jakarta, khususnya sebagai bahan acuan dan pembandingan dalam usaha penyempurnaan dan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

b. Pihak terkait

Untuk menambah ilmu dan pengetahuan, serta dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut khususnya mengenai kualitas layanan, expektasi, Persepsi, dan kepuasan mahasiswa.

c. Pihak-pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain atau masyarakat pada umumnya, terutama mengenai kualitas layanan, expektasi, persepsi, dan kepuasan mahasiswa.

2. Kegunaan Pengembangan Ilmu (teoritis)

a. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan serta memberi masukan mengenai kualitas layanan, biaya kuliah dan kepuasan mahasiswa.

b. Bagi Peneliti lain

Laporan ini dapat dijadikan acuan dan perbandingan bagi peneliti lain yang memiliki kajian yang sama.

c. Bagi pengembangan Ilmu

Laporan ini diharapkan dapat dijadikan kontribusi dan masukan terhadap ilmu ekonomi, khususnya bidang manajemen pemasaran dengan substansial pembahasan yang terkait dengan kualitas layanan, expektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2000), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang prima mampu mempertahankan pelanggan yang telah ada, bahkan mampu menarik konsumen baru. Secara otomatis merek yang dijual akan lebih dikenal oleh konsumen lain. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.

Menurut Zeithaml *et al.*, (2001) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan yang di bentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Sedangkan menurut Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (2000), “Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005) didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Secara sederhana, kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis and Boom, 1983). Berdasarkan definisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Perguruan Tinggi sebagai sebuah usaha jasa, baik swasta maupun negeri harus menyampaikan pelayanan yang berkualitas untuk konsumennya yaitu mahasiswa (Sultan & Yin Wong, 2013). Kualitas pelayanan menjadi pemicu keberhasilan perusahaan pada segala lini. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun (terutama) perusahaan jasa. Heskett, pakar pemasaran, menyatakan, “*Whatever your business, service have something to teach*” (Hutabarat, 1997).

American Society of Quality (ASQ) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Keller, 2009). Konsep kualitas pelayanan jasa dimulai dengan konsep *SERVQUAL* (Parasuraman *et.al.*, 1988). Perbedaan antara harapan konsumen dan persepsinya atas kualitas pelayanan sering menjadi perhatian manajemen terhadap konsumennya (Zeithaml *et al.*, 2006). Secara singkat pengertian dimensi kualitas pelayanan ini adalah: kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk menunjukkan layanan yang dijanjikan secara tepat; kepekaan (*responsiveness*), merupakan kemauan untuk membantu konsumen dalam memenuhi layanan yang dijanjikan; jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan akan hak-hak konsumen dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen; empati (*emphaty*), merupakan sifat memberikan perhatian dan memelihara yang diberikan secara individual kepada konsumen; bukti fisik (*tangibles*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan lainnya.

2.1.2 Ekspektasi

Ekspektasi dapat didefinisikan sebagai keyakinan mengenai hasil tertentu (Vroom, 1964 dalam Byrne *et al.*, 2012). Dalam berbagai konteks, ekspektasi merefleksikan antisipasi seseorang terhadap kejadian dan kondisi di masa yang akan datang (Kuh, 1999 dalam Byrne *et al.*, 2012). Kadang-kadang motivasi berkaitan dengan ekspektasi, dalam arti keputusan untuk melakukan suatu tindakan mungkin saja didorong oleh adanya ekspektasi atau harapan mengenai hasil dari tindakan tersebut. Namun ada perbedaan mendasar di antara keduanya yaitu jika motivasi menyangkut hal yang mendasari suatu tindakan maka ekspektasi adalah harapan atas hasil yang akan diperoleh dari tindakan tersebut. Mahasiswa atau siswa memiliki ekspektasi yang berbeda-beda terhadap hasil yang diharapkan dari proses pendidikan tinggi dan ekspektasi tersebut terbentuk oleh pengalaman pendidikan sebelumnya, konsep diri secara akademik,

promosi yang diterima dan penjelasan yang diperoleh dari mahasiswa atau alumni perguruan tinggi yang bersangkutan (Bennett *et al.*, 2007). Lebih jauh lagi, Pike (2006) menjelaskan bahwa ekspektasi tersebut akan mempengaruhi pemilihan disiplin atau bidang ilmu karena mereka biasanya berusaha untuk menyesuaikan program yang dipilih dengan kemampuan, minat dan kepribadian yang mereka miliki. Dengan cara yang sama dengan motivasi, di mana motivasi untuk menempuh pendidikan tinggi mengindikasikan kesediaan untuk belajar, ekspektasi juga dapat berpengaruh terhadap proses belajar serta keberhasilan dan kepuasan mahasiswa diperguruan tinggi. Penelitian Bennett *et al.*, (2007)) melaporkan bahwa ketika ekspektasi mahasiswa tidak terpenuhi maka mereka menjadi tidak puas dan dapat merubah program studinya atau mungkin pada akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari perguruan tinggi tersebut.

2.1.3 Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris (Bimo, 2010). Menurut Slameto (2010) mengatakan persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Sementara Siagian (2012) mengartikan persepsi sebagai suatu proses melalui mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan sesuatu makna tertentu kepada lingkungannya. Menurut Sarwono (2012) persepsi merupakan kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada suatu obyek. Pendapat ini menegaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi terjadi karena setiap manusia memiliki indera untuk menyerap obyek-obyek serta kejadian disekitarnya. Pada akhirnya, persepsi dapat mempengaruhi cara berpikir, bekerja, serta bersikap pada diri seseorang. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada kualitas pelayanan akademik yang dirasakan.

Indikator dari persepsi dalam penelitian ini dinilai dari: 1) Cerita positif adalah pendapat/pandangan mahasiswa tentang hal-hal positif terkait layanan akademik yang dirasakannya di Prodi, 2) Cerita negatif adalah pendapat/pandangan mahasiswa tentang hal-hal negatif terkait pelayanan akademik yang dirasakannya di Prodi, 3) Rekomendasi adalah keinginan mahasiswa untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang keunggulan yang dimiliki Prodi, 4) Ajakan adalah kesediaan mahasiswa untuk mengajak orang lain (Dikutip dari Mokodompit dan Luneto, 2019).

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), persepsi adalah suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran keadaan dunianya yang penuh arti dan saling terkait. Lebih lanjut proses dasar dalam pembentukan persepsi seseorang meliputi:

1. *Perceptual Selection* Konsumen mengambil dan memilih rangsangan yang diterima (yang dianggap sesuai dengan dirinya). Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen akan sangat selektif dalam memilih informasi, yaitu yang akan membantu konsumen dalam mengevaluasi merek yang akan memenuhi kebutuhan dan memenuhi atau cocok dengan kepercayaan.
2. *Perceptual Organization* Konsumen tidak memisahkan rangsangan-rangsangan yang sudah dipilih dari lingkungan. Konsumen mengelompokkan informasi-informasi yang diterima dari berbagai sumber dan menyusunnya secara utuh yang memiliki arti khusus sehingga konsumen dapat mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut.
3. *Perceptual Interpretation* Konsumen biasanya menghubungkan rangsangan yang diterima pada faktor-faktor yang paling disukai dan sesuai dengan diri konsumen. Pengalaman masa lalu dan interaksi sosial membantu terbentuknya harapan, yang kemudian memberikan pilihan-pilihan yang nantinya digunakan untuk menginterpretasikan rangsangan.

2.1.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen

merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih ke tempat lain, dan bahkan menceritakan kepada konsumen lainnya (Olson and Peter, 1999). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (produk atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009). Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Menurut Martinez-Ruiz *et al.*, (2010) kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bisnis *ritel hypermarket* dan *supermarket* di Spanyol dengan membuat hubungan persahabatan antara staf dan pelanggan. Martinez-Ruiz *et al.*, (2010) menyatakan ada 6 (enam) faktor penting kepuasan pelanggan *ritel* antara lain: (1) Lokasi atau tempat berdirinya toko *ritel* memiliki daya tarik tertentu terhadap pelanggan; (2) Kelengkapan barang yang dijual dalam *ritel* tidak hanya membantu pelaku usaha *ritel* menarik lebih banyak pelanggan tetapi juga dapat memotivasi pelanggan untuk membeli barang lain di toko; (3) Harga merupakan faktor penting dalam bisnis *ritel* karena harga yang kompetitif dari barang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan *ritel* (Yuen dan Chan, 2010); (4) Kepuasan adalah hasil yang diterima oleh pelanggan dari pelayanan yang diterima dan dirasakan pelanggan (Lee, 2008); (5) Kenyamanan digambarkan sebagai rangsangan sensorik di mana pelanggan menemukan suatu kenyamanan tertentu dalam berbelanja pada tempat ritel (Edvardsson, 2000); (6) Garansi, dengan adanya garansi yang diberikan oleh pihak manajemen kepada pelanggan setiap melakukan transaksi memberikan dampak positif terhadap kepuasan.

Umar (2005:65) menjelaskan bahwa “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Ada dua hal penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu mutu produk dan pelayanan.” Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah kesan dari kerja perusahaan dan harapan konsumen. Perusahaan harus berfokus pada kepuasan konsumen karena hal tersebut akan menentukan apakah konsumen akan

puas atau justru konsumen tidak puas dengan kinerja perusahaan dan produk yang ditawarkan kepada konsumen.

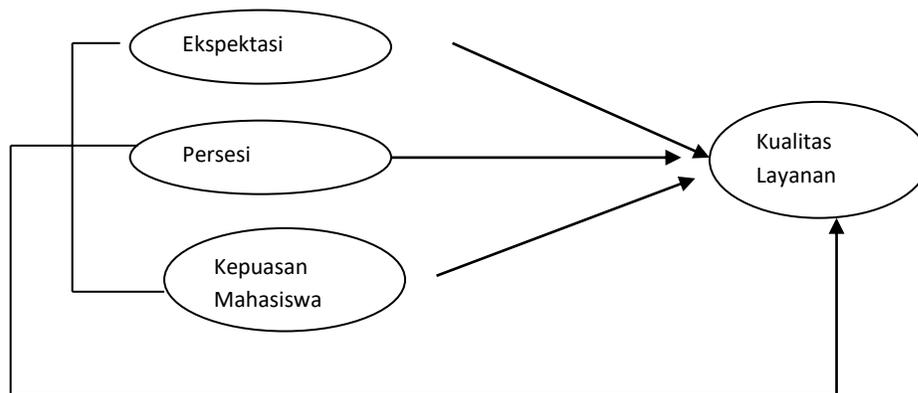
Pada persaingan bisnis yang semakin ketat ini terutama pada bidang pendidikan membuat semakin banyak perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumendalam hal ini mahasiswa, sehingga hal tersebut membuat sebuah perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta berfokus pada bagaimana cara memuaskan mahasiswanya yang sedang berkuliah. Setiap perguruan tinggi dapat mengetahui kepuasan dari mahasiswanya dengan melihat *feedback* yang diberikan, sehingga dapat menjadi masukan bagi perguruan tinggi untuk peningkatan kualitas layanan. Adanya *complain* dari mahasiswa dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas baik mutu dan pelayanan yang diberikan sehingga dapat lebih memuaskan mahasiswanya.

2.2 Kerangka Konseptual

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana konsumen merasa senang atau kecewa terhadap suatu produk. Konsumen akan mengatakan puas akan suatu barang apabila dia mempunyai persepsi baik terhadap suatu produk. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2007). Parasuraman *et al.*, (1998) dalam Hadi (2005) berpendapat bahwa kualitas pelayanan inheren dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan.

Persaingan dunia bisnis semakin ketat dan tinggi, banyak perguruan tinggi swasta mulai bersaing dengan cara memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Oleh sebab itu sekarang terjadi persaingan yang sangat tinggi antar perguruan tinggi dalam merebut calon mahasiswa ataupun meningkatkan jumlah mahasiswa, sehingga hal yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan ke mahasiswa serta biaya kuliah di perguruan tinggi juga memegang peranan yang sangat penting.

Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu sebagai acuan, peneliti ingin menguji kembali teori yang akan dibuktikan, seperti pada Gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual

Keterangan Sumber:

Ekspektasi ---- Kualitas Layanan = H₁

Persepsi ---- Kualitas Layanan = H₂

Kepuasan Mahasiswa ---- Kualitas Layanan = H₃

Ekspektasi, Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa ----- KualitasLayanan = H₄

2.3 Pengembangan Model

2.3.1 Ekpektasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Irmawati (2016) menyatakan bahwa salah satu indikator dari pengelolaan Universitas yang professional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa, melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam

mengikuti proses pembelajaran. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

2.3.2 Persepsi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Setiyati (2013) menyatakan bahwa persepsi dapat diartikan sebagai pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang suatu obyek berdasarkan pengalamannya. Berdasarkan pengalaman itulah maka orang atau sekelompok orang tersebut bereaksi terhadap nilai atau aksi yang diterimanya dari pihak lain atau dari obyek yang dihadapinya. Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya, antara lain: latar belakang pendidikan, usia, suku bangsa, agama, ras, status sosial, pola hidup termasuk jenis kelamin. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh data bahwa nilai t tabel adalah 2.3541 dan t hitung sebesar -62.98, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga jatuh di daerah penerimaan H_a. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima (uji pihak kiri). Artinya kurang dari 50 % responden yang mempunyai persepsi tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik. Atau dengan kata lain ada perbedaan antara yang diduga dengan data yang terkumpul. Berdasarkan hasil dasar penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: Persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

2.3.3 Kepuasan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Syajana (2013) menyatakan bahwa Kepuasan pelayanan berada pada kategori kurang puas hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masih belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan demi mencapai kategori sangat baik yang berarti kepuasan tertinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kasmari dan Marlien (2018) menyatakan bahwa mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Stikubank Semarang

belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan di Prodi Kebidanan Cirebon sebagian besar ada pada kategori tidak puas. Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

2.3.4 Ekspektasi, Persepsi, Dan Kepuasan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Irmawati (2016) menyatakan bahwa melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Syajana (2013), Kasmari dan Marlien (2018), Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan. Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₄: Ekspektasi, Persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2009). Jenis penelitian ini dipilih karena tujuan yang hendak dicapai mencakup usaha-usaha yang menjelaskan hubungan dan pengaruh yang terjadi antar variabel yang diteliti yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui *survey* terhadap dan alat pengumpul data yang digunakan adalah kuisisioner.

Metode penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah **variable kualitas** pelayanan, biaya kuliah dan kepuasan mahasiswa, dan subjek penelitian ini adalah mahasiswa S1 yang minimal semester 2 di kelima fakultas di Universitas Budi Luhur Jakarta. Jenis data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner terstruktur yang diberikan kepada pelanggan yang menjadi responden terpilih, sedangkan data sekunder berisi informasi tentang beberapa hal yang berkaitan dengan jumlah mahasiswa, jumlah fakultas, maupun dokumentasi.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999). Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah Seluruh mahasiswa yang menggunakan jasa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur yaitu mahasiswa yang

melakukan KRSS tidak termasuk kelas karyawan dari tahun 2018-2020 berjumlah 656. Untuk mempermudah pengambilan sampel, maka populasi tersebut dikelompokkan seperti yang tertera dalam Tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa Aktif Di Prodi Manajemen Tanpa Kelas Karyawan

No	Tahun Ajaran	Jumlah Mahasiswa
1	2020	207
2	2019	229
3	2018	220
Total		656

Sumber: BAAK, Universitas Budi Luhur Jakarta.

3.2.2 Sampel

Melihat jumlah mahasiswa di Universitas Budi Luhur Jakarta cukup banyak, maka peneliti tidak akan menjadikan seluruh mahasiswa tersebut sebagai subyek penelitian, akan tetapi mengambil sebagian dari populasi sebagai subyek penelitian (Arikunto, 1998).

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *proportional sampling*. Alasan dari pemilihan teknik ini adalah untuk memberi jaminan agar masing-masing sampel di universitas terwakili secara *proporsional*. Jumlah atau banyaknya sampel dihitung secara proporsional berdasarkan jumlah anggota populasi sasaran pada masing-masing universitas.

Menurut Riduwan (2010:65) Dalam penentuan jumlah sampel siswa dilakukan melalui perhitungan dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Presisi yang ditetapkan/ Persentasi kelonggaran karena ketidakpastian yang masih bisa ditolerir (5% -10%)

1 = Konstanta (tetap)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = 656 / (1 + 656 \times 10\%^2) = 656 / (1 + 6,56) = 656 / (7.56) = 86,77$$

(Supaya memudahkan penyebaran kuesioner jumlah sampel dibulatkan menjadi 90)

Berdasarkan pendapat ini jumlah sampel penelitian ditetapkan sebesar 90 ditambah 10%, sehingga jumlah sampel semuanya (n) menjadi 99 mahasiswa. Dengan pertimbangan bila ada yang cacat dalam pengumpulan kuesioner sisanya masih memenuhi kaidah minimal ukuran sampel.

Apabila didasarkan pada proporsinya maka jumlah sampel mahasiswa masing-masing perguruan tinggi digambarkan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Sampel Dalam Penelitian

Tahun Ajaran	Jumlah	Prosentase % = $(\Sigma @F / \Sigma JT) \times 100\%$	Sampel $S = \% \times \Sigma SK$
2020	207	32%	32
2019	229	35%	35
2018	220	33%	33
Jumlah Total	656	100%	100

Sumber : Data diolah sendiri, JT= Jumlah Total, ΣSK = Sampel Ketetapan.

Penghitungan presentase sampel dilakukan untuk mengantisipasi pembengkakan sampel hanya melambung tinggi pada salah satu fakultas saja. Sehingga dengan adanya presentase tersebut maka bisa didapatkan jumlah sampel dari tiap-tiap fakultasnya sesuai dengan proporsinya.

3.3 Instrument Penelitian

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator variabel kulaitas pelayan, biaya kuliah, dan kepuasan mahasiswa yang disusun dalam bentuk daftar pertanyaan berupa kuesioner. Skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap objek. Pengukuran skala *likert* karena pertimbangan sebagai berikut: (1) mempunyai banyak kemudahan: kemudahan mahasiswa dalam mengisi, karena tidak perlu mengekspresikan pendapat dalam bentuk tulisan; (2) kecepatan responden dalam mengisi instrumen penelitian dibandingkan dengan instrumen penelitian terbuka (3) memperbesar kemungkinan peluang responden mengisi instrumen penelitian dan dikembalikan pada peneliti (Bharanti, 2012).

Dalam pengolahan data, skala *likert* termasuk dalam skala interval, penentuan skala *likert* dalam penelitian ini dibuat skala 1 sampai dengan 5. Pedoman untuk pengukuran semua variabel adalah dengan menggunakan *5 point likert scale*, dimana jika terdapat jawaban dengan bobot rendah maka diberi skor 1 (satu) dan seterusnya sehingga jawaban yang berbobot tinggi diberi skor 5 (lima). Kategori dari masing-masing jawaban dengan suatu kriteria sebagai berikut: Sangat Setuju (skor 5); Setuju (skor 4); Cukup Setuju (skor 3); Tidak Setuju (skor 2); Sangat Tidak Setuju (skor 1) (Cooper dan Sehindler, 2003). Metode pengukuran dengan menggunakan skala *likert* ini telah semakin banyak digunakan oleh peneliti dibidang sumber daya manusia dan bidang-bidang ilmu sosial lainnya. Penelitian ini sudah melakukan uji coba kuesioner terhadap 30 responden.

3.4 Pengukuran Hasil Penelitian (Rata-Rata Skor)

Rata-rata skor penelitian merupakan hasil akumulasi nilai yang diberikan oleh responden baik untuk masing-masing indikator yang mendukung model penelitian yang selanjutnya dibagi dengan jumlah total frekuensi untuk masing-masing indikator. Makna dari rata-rata skor penelitian yang diperoleh dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Makna Rata-Rata Skor Hasil Penelitian

No	Jawaban Responden	Makna
1	Sangat tidak setuju	Sangat rendah
2	Tidak setuju	Rendah
3	Kurang setuju	Belum Tinggi
4	Setuju	Tinggi
5	Sangat setuju	Sangat tinggi

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh dari peneliti untuk tujuan khusus dalam menjawab masalah penelitian, dan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan untuk tujuan tertentu selain dari masalah penelitian (Malhotra, 2004). Data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data persepsi responden mengenai kualitas pelayanan, biaya kuliah dan kepuasan mahasiswa. Data persepsi responden disusun dalam bentuk kuesioner.

Kuesioner merupakan daftar yang berisi pertanyaan yang diharapkan dijawab oleh para responden. Daftar pertanyaan ini terbagi menjadi dua bagian, bagian pertama digunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pribadi responden seperti gender, usia, dan lama studi. Informasi demografis ini memberikan penjelasan tambahan atas hasil penelitian. Bagian kedua, pertanyaan yang berkaitan dengan informasi utama yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan: kualitas pelayanan, biaya kuliah dan kepuasan. Disamping itu, respon atas pertanyaan-pertanyaan bagian kedua digunakan untuk menjawab hipotesis, serta nantinya daftar pertanyaan ini disusun menurut urutan variabel-variabel pada penelitian ini agar jawaban responden mudah dalam pengelompokannya.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *survey* lapangan. *Survey* dilakukan dengan memberikan instrumen penelitian yang berisikan daftar pertanyaan tentang kondisi responden dan tingkat persetujuan terhadap butir-butir pertanyaan yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, biaya kuliah dan kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian dibagikan pada mahasiswa yang memenuhi kriteria populasi. Untuk memudahkan pemilihan sampel yang sesuai dengan kriteria populasi, maka instrumen penelitian dibagikan dengan konsultasi dan bekerja sama dengan kepala program studi.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif Responden

Analisis statistika deskriptif dipakai untuk mendiskripsikan atau menjelaskan tanggapan (jawaban) responden terhadap berbagai variabel penelitian melalui pemberian angka, baik dalam jumlah orang (responden), persentase dan pemberian nilai rata-rata terhadap jawaban responden kemudian memberikan interpretasi dari nilai rata-rata tersebut.

Dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan oleh konsumen kemudian diberi skor dengan mengacu pada pengukuran data interval (*interval scale*) yaitu dengan teknik *agree-disagree scale* dengan pengembangan pertanyaan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai (Sekaran, 2003). Urutan skala terdiri atas angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) untuk semua variabel.

3.6.2 Uji Analisis Statistik Instrumen Penelitian

Agar instrumen penelitian dapat dinyatakan *valid* dan *reliable*, maka harus dilakukan pengujian instrumen terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk memastikan apakah pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam instrumen tersebut dapat dipahami oleh responden dan memastikan apakah indikator-indikator yang tertuang dalam penelitian mampu mengukur variabel penelitian dengan tepat.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang hendak diukur. Jadi tujuan diadakan pengujian validitas adalah untuk memastikan seberapa baik suatu sistem instrumen digunakan untuk mengukur suatu konsep. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila instrumen tersebut dapat mengukur serta mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian item dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *product momen*. Adapun batas kriteria untuk dianggap memenuhi syarat yaitu $r = 0,3$; artinya, korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 , maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak *valid* atau sebuah instrumen dikatakan *valid* apabila koefisien koelasinya lebih besar atau sama dengan 0,3 atau $r \geq 0,3$ (Masrun dalam Solimun, 2002).

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepercayaan minimal yang dapat diberikan terhadap keseriusan responden dalam memberikan jawaban. Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi alat ukur yang dipergunakan, apakah alat ukur tersebut akurat, stabil, dan konsisten. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas pada instrumen penelitian adalah dengan bantuan program SPSS, dengan melihat nilai koefisien *Alpha Cronbach* dan instrumen dikatakan *reliable* apabila mempunyai nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,60 atau $\alpha \geq 0,60$ (Arikunto, 1993; Malhotra, 1996).

3.7 Variabel dan Definisi Operasional

3.7.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiono (2012) adalah segala sesuatu yang berbentukapa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pokok pembahasan permasalahan dan rumusan hipotesis, variabel, penelitian ini dikelompokan menjadi dua variabel yaitu :

- a. Variabel bebas atau variabel independen adalah suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas nya adalah eksptasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa (X).

b. Variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kualitas layanan (Y).

3.7.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai berikut:

3.7.2.1 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi atau perguruan tinggi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen dalam hal ini mahasiswa, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Terdapat lima dimensi kualitas layanan (Tjiptono, 2011) yaitu :

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen, seperti: ruang kelas, penampilan staf dan dosen yang rapi.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Seperti: melayani mahasiswa dengan baik, memberikan kualitas baik dalam pelayanan maupun pembelajaran.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada: perhatian dalam bekerjasama dan menangani mahasiswa.
4. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada: jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
5. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui: menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dalam hal ini mahasiswa serta melayani keluhan mahasiswa dengan cepat.

3.7.2.2 Ekspektasi

Ekspektasi merupakan refleksi antisipasi seseorang terhadap kejadian dan kondisi dimasa yang akan datang (Kuh, 1999 dalam Byrne *et al.*, 2012). Indikator ekspektasi dalam penelitian ini menurut Nurnih dan Natsir (2002) yaitu:

1. Faktor Keyakinan, merupakan kemampuan untuk berhasil diatas rata-rata, kemampuan untuk melewati/lulus semua ujian pada kesempatan pertama, kemampuan untuk memahami mengerjakan materi kuliah.
2. Faktor Peningkatan Intelektual, mendapatkan pengalaman untuk peningkatan intelektual, memperluas wawasan, belajar mengenal hal-hal baru, menjadi orang yang terdidik dengan baik, pengembangan keterampilan baru, pengembangan keterampilan dan pengetahuan untuk kehidupan masa depan.
3. Faktor Peluang Sosial, memiliki waktu yang bernilai, kesempatan untuk bertemu dengan orang-orang baru, peluang untuk kehidupan sosial yang aktif.

3.7.2.3 Persepsi

Persepsi adalah pandangan/ pendapat/ tanggapan mahasiswa dalam membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada suatu objek. Indikator persepsi menurut Mokodompit dan Luneto (2019) Yaitu:

1. Cerita Positif, adalah pendapat atau pandangan mahasiswa tentang pendapat atau hal-hal positif terkait layanan akademik yang dirasakan di prodi.
2. Cerita Negatif, adalah pendapat atau pandangan mahasiswa tentang pendapat atau hal-hal negatif terkait layanan akademik yang dirasakan di prodi.
3. Rekomendasi, adalah keinginan mahasiswa untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang keunggulan yang dimiliki prodi.
4. Ajakan, adalah kesediaan mahasiswa untuk mengajak orang lain.

3.7.2.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (produk atau hasil) terhadap ekspektasi mereka

(Kotler dan Keller, 2009). Menurut Mowen dan Minor (2002 :89) "Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya". Menurut Gabarino dan Johson (2001), Anderson dan Narus (1990), Garvin dalam Tjiptono (2001: 85) indikator dari kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. Senang; artinya mahasiswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi, seperti: rasa senang terhadap proses pembelajaran, rasa senang terhadap pelayanan administrasi, rasa senang terhadap fasilitas yang disediakan oleh kampus.
2. *Share Positive Information*; artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif seperti: merekomendasikan kampus sebagai tempat menimba ilmu, serta menceritakan keunggulan kampus terhadap kerabat dekat seperti keluarga, teman dan masyarakat dilingkungannya.
3. Tidak Komplain; tidak ada keluhan yang berarti terhadap proses pembelajaran, pelayanan administrasi dan fasilitas yang ada di kampus.

3.8 Metode Analisis

Menurut Priyatno (2014), uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya *normalitas residual*, *multikolinearitas*, *heteroskedastisitas* dan *autokorelasi* pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya *multikolinearitas*, *heteroskedastisitas* dan *autokorelasi*. Harus terpenuhi asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi, hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang diterapkan yaitu uji *normalitas*, uji *multikolinearitas* dan uji *heteroskedastisitas*.

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2014), Bagi yang menggunakan analisis parametrik seperti analisis korelasi *pearson*, uji beda dua rata-rata, analisis varian satu arah, dan sebagainya perlu dilakukan

uji *normalitas* data terlebih dahulu untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. *Normalitas* data merupakan hal yang penting karena data terdistribusi normal dianggap dapat mewakili populasi. Uji *normalitas* data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* versi 22 dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dan Grafik Normal *P-P Plot*.

Hasil uji *normalitas* dapat dilihat pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dari *output* SPSS. Penentuan data berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-Tailed)*. Jika nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian, maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari tingkat kesalahan yang digunakan.

Menurut Priyatno (2014) Uji *normalitas* pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji *normalitas*, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *P-P Plot of Regression Standardized Residual*.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2014), *Multikolinieritas* artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya *multikolinieritas* adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

1. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2).
2. Dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi.

Metode uji *multikolinieritas* yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala *multikolinieritas* antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih 0,1 maka, dinyatakan tidak terjadi *multikolinieritas* (Ghozali, 2001) dalam Priyatno (2014).

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2014), *heterokedastisitas* adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pada penelitian ini, uji *heteroskedastistas* dilakukan menggunakan alat bantu *software IBM SPSS Statistics* versi 22 dengan metode korelasi *Spearman's rho*.

Hasil uji heteroskedastistas dapat dilihat pada tabel *Correlations* dari *output SPSS*. Penentuan ada atau tidaknya heteroskedastistas pada model regresi dilakukan dengan melihat nilai *Sig. (2-tailed)* untuk hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel RES_1 (*Unstandardized Residual*). Jika nilai *Sig. (2-tailed)* untuk setiap variabel lebih besar dari tingkat kesalahan yang digunakan, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi *heteroskedastistas* pada model regresi.

3.8.4 Analisis Koefisien

Analisis koefisien korelasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa lebar hubungan yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak (bersama-sama). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2011), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.4
Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2011)

Koefisien korelasi biasa dilambangkan dengan huruf (R), koefisien korelasi dinyatakan dengan bilangan, bergerak antara 0 sampai +1 atau 0 sampai -1. Apabila korelasi sama dengan 0 (nol), maka antara kedua variabel tidak ada hubungan sama sekali, sedangkan pada korelasi +1 atau -1 terdapat hubungan yang sempurna antara ketiga variabel adalah searah, jadi jika satu variabel naik maka variabel yang lain juga naik, begitupun sebaliknya, sedangkan tanda negatif (-), ketiga variabel berhubungan terbalik, artinya satu variabel naik maka yang lain justru turun, begitupun sebaliknya.

3.8.5 Analisis Korelasi Sederhana

Menurut Priyatno (2014), analisis korelasi sederhana adalah hubungan antara dua variabel. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan antar dua variabel tersebut. Nilai koefisien berkisar antara 0 sampai 1 atau 0 sampai -1, nilai makin mendekati 1 atau -1, maka hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.

Hasil analisis korelasi sederhana dapat dilihat pada tabel *Correlations* dari *output* SPSS. Penentuan seberapa erat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* untuk setiap hubungan yang baik. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, nilai korelasi mendekati 1 atau -1, berarti hubungan antar variabel adalah erat. Sebaliknya, jika nilai korelasi mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antar variabel tidak erat.

Menurut Priyatno (2014), penentuan keeratan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen juga bisa dilakukan dengan melihat nilai *Sig. (2-tailed)*. Jika nilai tersebut lebih besar dari tingkat kesalahan yang digunakan, maka H_0 diterima. Sebaliknya, jika nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang digunakan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 adalah hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. H_a adalah hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penentuan dengan cara demikian biasa disebut uji signifikansi.

Dalam penelitian ini, analisis korelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif antara variabel bebas (ekspektasi, persepsi dan kepuasan) terhadap variabel terikat (kualitas layanan).

Interpretasi hasil *Correlations* dari tabel *output* SPSS versi 20.00 dapat disimpulkan apabila nilai *P-value* > α maka H_0 diterima dan apabila nilai *P-value* < α maka H_0 ditolak. Nilai *P-value* bisa dilihat pada nilai *Sig.* ditabel *Correlations* dengan nilai $\alpha = 0,01$. Untuk pembahasan hasil *Correlations* akan dijelaskan pada bab pembahasan.

3.8.6 Analisis Regresi Linier

Menurut Priyatno (2014), analisis regresi linier adalah analisis untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel independen terhadap variabel dependen dan untuk memprediksi suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Analisis regresi linier dibedakan menjadi regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

1. Analisis regresi linier sederhana yaitu menganalisis hubungan antara 1 variabel independen dengan variabel dependen.
2. Analisis regresi linier berganda yaitu menganalisis hubungan linier antara lebih dari 1 variabel independen dengan 1 variabel dependen.

Dalam penelitian ini analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier. Jadi analisis regresi linier berguna mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel pembelajaran, kualitas layanan, terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Model regresi linier dapat dinyatakan dalam persamaan:

$$\hat{y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana, \hat{y} = harga estimasi dimana harga Y terkait dengan harga X, β_0 = konstanta, β_i = koefisien regresi, dan ε = estimasi kesalahan terhadap Y yang sesungguhnya. Untuk lebih jelasnya model-model analisis regresi akan dibahas lebih lanjut di bab pembahasan.

3.8.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan biaya kuliah) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) baik secara parsial maupun simultan.

3.8.7.1 Uji Regresi Partial (Uji-t)

Menurut Priyatno (2014), uji-t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel dependen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel independen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.8.7.2 Uji F

Data pada tabel ANOVA^a digunakan untuk melakukan Uji F. ANOVA atau analisis varian, yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Priyatno (2014), pengaruh ada atau tidaknya pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung (diwakili nilai F pada tabel ANOVA^a) dengan F tabel. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Penentuan tersebut juga bisa dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* Jika nilai tersebut lebih besar dari tingkat kesalahan yang digunakan maka H_0 diterima. Sebaliknya, jika nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang digunakan H_0 ditolak, dan H_a diterima. H_0 adalah hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. H_a adalah hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Gambaran Umum Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan analisis dengan program *software Microsoft Excel 2007* dan *IBM SPSS Statistics* versi 21. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*. Pencarian sampel dengan menggunakan rumus *slovin* dan dari hasil perhitungan diperoleh hasil 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Budi Luhur dengan masing-masing sebanyak 34 pernyataan. Untuk memudahkan penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan interpretasi nilai interval dengan skala *Likert*. Data yang diolah adalah data primer yaitu jawaban responden atas kuisisioner yang disebarakan oleh peneliti.

4.1.2 Penyajian Data Responden

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang responden. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden di mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Budi Luhur untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden sebagai objek penelitian. Kemudian penelitian dilakukan dengan skor atau bobot yang telah ditentukan untuk mengetahui tingkat kualitas, biaya kuliah dan kepuasan mahasiswa dalam masa pandemic secara keseluruhan dengan menggunakan skala *Likert*.

4.1.3 Descriptive Responden

Berdasarkan hasil *output* SPSS maka *descriptive responden hasil penelitian adalah sebagai berikut:*

Tabel 4.1 Descriptive Statistic

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
KL	100	22	28	50	4062	40.62	.426	4.259	18.137
E	100	21	29	50	4183	41.83	.389	3.890	15.132
P	100	20	20	40	3012	30.12	.321	3.208	10.288
KM	100	18	12	30	2385	23.85	.331	3.307	10.937
Valid N (listwise)	100								

Sumber: *Output SPSS Tahun 2021*

Keterangan: Kualitas Layanan (KL); Ekspektasi (E); Persepsi (P); Kepuasan Mahasiswa (KM)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa ekspektasi memiliki nilai mean sebesar 41.83, sedangkan untuk persepsi memiliki nilai *mean* sebesar 30.12 dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai *mean* sebesar 23.85. Nilai standar deviasi untuk ekspektasi adalah 3.890, kemudian nilai standar deviasi untuk persepsi sebesar 3.208 dan nilai standar deviasi kepuasan mahasiswa sebesar 3.307. Nilai range dari ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa masing-masing yaitu 21, 20 dan 18. Nilai minimum dari jenis ekspektasi yaitu 29, sedangkan nilai minimum dari persepsi yaitu 20 dan nilai minimum dari kepuasan mahasiswa yaitu 18. Nilai maksimum untuk ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berturut-turut yaitu 29, 20, dan 12.

4.1.4 Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari kuesioner yang telah disebarkan pada 100 responden, diperoleh berdasarkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

Jeniskelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	39	39.0	39.0	39.0
Valid Wanita	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahu 2021

Keterangan: 1: laki-laki dan 2: Perempuan

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dari 100 responden yang menjadi responden penelitian, terlihat responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang atau sebesar 61%. Sedangkan sisanya responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 39 orang atau sebesar 39%. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner ini didominasi oleh responden perempuan.

4.1.5 Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Usia

Dari kuesioner yang telah disebarkan pada 100 responden, diperoleh berdasarkan usia responden sebagai berikut:

Tabel 4.3 Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 Tahun	2	2.0	2.0	2.0
18 Tahun	21	21.0	21.0	23.0
19 Tahun	29	29.0	29.0	52.0
Valid 20 Tahun	37	37.0	37.0	89.0
21 Tahun	9	9.0	9.0	98.0
22 Tahun	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 yaitu data responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa untuk usia didominasi yang sudah berusia 20 tahun sebesar 37%, sedangkan usia terbanyak kedua yaitu 19 tahun sebesar 29% dan usia terbanyak ketiga yaitu 18 tahun sebesar 21% dan usia terbanyak keempat yaitu 21 tahun sebesar 9%, usia terbesar kelima berjumlah 2 sebesar 2% yaitu berumur 17 dan 22 dengan jumlah yang sama.

4.1.6 Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Semester

Dari kuesioner yang telah disebarkan pada 100 responden, diperoleh berdasarkan tahun ajaran responden sebagai berikut :

Tabel 4.4

Semester

Semester

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Semester	32	32.0	32.0	32.0
3 Semester	35	35.0	35.0	67.0
5 Semester	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dari 100 responden yang menjadi responden penelitian dapat diketahui bahwa responden terbanyak yang mengisi kuesioner adalah mahasiswa semester 3 sebanyak 35 orang dengan prosentase sebesar 35%, kemudian semester yang menduduki peringkat kedua dalam mengisi kuesioner yaitu semester 5 sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 33%, kemudian responden terbanyak ketiga semester 1 yaitu 32 orang dengan prosentase sebesar 32%.

4.2 Pengukuran Deskripsi Data Ekspektasi Dan Persepsi, Dan Kepuasan Mahasiswa

4.2.1 Pengukuran Deskriptif Variabel Ekspektasi

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan setelah data diubah menjadi skala interval maka tanggapan responden dari tiap pernyataan ekspektasi sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Rata-Rata Ekspektasi

Jumlah Responden						Total Koresponde n	Total Skor	Skor Rata-rata
Nilai								
Expektasi	1	2	3	4	5			
FK 2.1.1	0	1	6	71	22	100	414	4.14
FK 2.1.2	0	1	2	64	33	100	419	4.29
FK 2.1.3	0	1	7	60	22	100	399	4.10
FPI 2.2.1	0	0	11	72	17	100	403	4.06
FPI 2.2.2	0	0	11	61	28	100	417	4.17
FPI 2.2.3	0	0	8	65	27	100	420	4.19
FPI 2.2.4	0	0	13	53	34	100	421	4.21
FPS 2.3.1	0	0	12	68	20	100	408	4.08
FPS 2.3.2	0	0	4	61	35	100	431	4.31
FPS 2.3.3	0	0	6	60	34	100	428	4.28
Total skor rata-rata ekspektasi								4.18

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2021

Dari Tabel 4.5 di atas, dapat dilihat dari 100 responden menjawab pada setiap pernyataan variabel ekspektasi dapat diketahui item yang memiliki nilai rerata tertinggi pertama yaitu FPS232 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan memiliki kesempatan untuk bertemu dengan orang-orang baru memiliki rerata sebesar 4.31, sedangkan nilai rerata tertinggi kedua yaitu FK212 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen optimis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan kemampuannya lulus pada saat ujian memiliki nilai rerata sebesar 4.29, kemudian nilai rerata tertinggi ketiga yaitu FPS233 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen selama

berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan bisa memiliki peluang untuk kehidupan sosial yang aktif memiliki nilai rerata sebesar 2.33, sedangkan nilai rerata peringkat keempat yaitu FPI224 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di UBL akan mendapatkan pengetahuan untuk kehidupan masa depan memiliki nilai rerata sebesar 4.21, dan untuk nilai rerata peringkat kelima yaitu FPI223 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen optimis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan dapat belajar mengenal hal-hal baru memiliki nilai rerata sebesar 4.19, kemudian nilai rerata yang menduduki peringkat keenam yaitu FPI222 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen optimis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan dapat memperluas wawasan memiliki nilai rerata sebesar 4.17, selanjutnya yang menduduki peringkat ketujuh yaitu FK211 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen optimis akan kemampuannya di atas rata-rata memiliki nilai rerata sebesar 4.14, dan yang memiliki nilai rerata peringkat kedelapan yaitu FK213 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen optimis akan kemampuannya dalam memahami materi kuliah memiliki nilai rerata sebesar 4.10, selanjutnya yang memiliki nilai rerata peringkat Sembilan yaitu FPS231 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan memiliki waktu yang bernilai memiliki nilai rerata sebesar 4.08, kemudian nilai rerata peringkat terakhir yaitu FPI221 yang diimplementasikan dalam item pernyataan mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL optimis akan mendapatkan pengalaman dalam meningkatkan intelektual memiliki nilai rerata sebesar 4.06.

4.2.2 Pengukuran Deskriptif Variabel Persepsi

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan setelah data diubah menjadi skala interval maka tanggapan responden dari tiap pernyataan biaya kuliah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Rata-Rata Persepsi

Jumlah Responden						Total Koresponden	Total Skor	Skor Rata-rata
Nilai								
Persepsi	1	2	3	4	5			
CP 3.1.1	0	2	6	64	28	100	418	4.18
CP 3.1.2	0	2	16	57	26	100	408	4.08
CN 3.2.1	2	15	50	30	3	100	317	3.17
CN 3.2.2	6	13	50	24	7	100	313	3.13
R 3.3.1	1	3	14	72	10	100	387	3.87
R 3.3.2	2	1	23	56	18	100	387	3.87
A 3.4.1	2	3	12	65	18	100	394	3.94
A 3.4.2	1	4	13	70	12	100	388	3.88
Total skor rata-rata persepsi								3.76

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2021

Dari Tabel 4.6 di atas, dapat dilihat dari 100 responden dengan nilai rata-rata tertinggi dapat dilihat pada item CP3111 yang diimplementasikan dengan pernyataan saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL memiliki nilai rerata sebesar 4.18, sedangkan nilai rerata tertinggi kedua yaitu CP312 yang diimpleentasikan dalam pernyataan saya senang dengan proses pembelajaran di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL memiliki nilai rerata sebesar 4.08, kemudian nilai rerata tertinggi ketiga yaitu A341 yang diimplementasikan dalam pernyataan saya mengajak teman saya yang belum kuliah untuk berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL memiliki nilai rerata sebesar 3.94. Nilai rerata peringkat keempat yaitu A342 yang diimplementasikan dalam pernyataan saya mengajak sodara saya untuk berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dengan nilai rerata sebesar 3.88. Selanjutnya rerata yang menduduki peringkat kelima yaitu R331 yang diimplementasikan dengan pernyataan saya merekomendasikan teman/ saudara/ keluarga

untuk berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dan R332 yang diimplementasikan dengan pernyataan saya menceritakan prestasi-prestasi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL kepada teman/ saudara/ keluarga keduanya memiliki nilai rerata sebesar 3.87. Kemudian nilai rerata yang menduduki peringkat ke enam yaitu CN321 yang diimplementasikan dalam pernyataan saya tidak puas dengan fasilitas perkuliahan di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL memiliki nilai rerata sebesar 3.17, kemudian peringkat ketujuh diduduki oleh CN322 yang diimplementasikan dengan item saya tidak puas dengan pelayanan administrasi di Universitas Budi Luhur memiliki nilai rerata sama yaitu sebesar 3.13.

4.2.3 Pengukuran Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan setelah data diubah menjadi skala interval maka tanggapan responden dari tiap pernyataan kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa

Jumlah Responden						Total Koresponden	Total Skor	Skor Rata-rata
Nilai								
Kepuasan Mahasiswa	1	2	3	4	5			
S 4.1.1	0	1	8	66	25	100	415	4.15
S 4.1.2	0	2	19	56	23	100	400	4.00
SI 4.2.1	1	2	15	65	17	100	395	3.95
SI 4.2.2	1	0	22	55	22	100	397	3.97
TK 4.3.1	2	4	17	58	19	100	388	3.88
TK 4.3.2	1	1	21	61	16	100	390	3.90
Total skor rata-rata kepuasan mahasiswa								3.97

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2021

Dari Tabel 4.7 di atas, dapat dilihat dari 100 responden dominan menjawab pada setiap pernyataan dari variable kepuasan mahasiswa. Nilai rata-rata tertinggi yaitu S411 yang diimplementasikan dalam item pernyataan saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dengan nilai rerata sebesar 4.15, sedangkan nilai rerata peringkat kedua yaitu S412 yang diimplementasikan dalam item saya senang dengan proses pembelajaran di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .memiliki nilai rerata sebesar 4.00, kemudian nilai rerata peringkat ketiga yaitu SI422 yang diimplementasikan dalam item pernyataan saya menceritakan prestasi-prestasi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ke teman/ saudara/ keluarga memiliki nilai rerata sebesar 3.97, selanjutnya rerata yang menduduki peringkat keempat yaitu SI421 yang diimplementasikan dalam item saya merekomendasikan teman/ saudara/ keluarga untuk berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL .memiliki nilai rerata sebesar 3.95, kemudian nilai rerata peringkat kelima yaitu TK432 yang diimplementasikan dalam item saya puas dengan pelayanan administrasi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dengan nilai rerata sebesar 3.90 dan nilai rerata terendah atau peringkat terakhir yaitu TK431 yang diimplementasikan dalam item saya puas dengan fasilitas perkuliahan di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dengan nilai rerata sebesar 3.88.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan metode *Corrected Item-Total Correlations*. Hasil uji validitas dilihat pada tabel *Item-Total Statistics* dari output SPSS. Penentuan apakah item valid atau tidak dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung pada kolom *Corrected Item-Total Correlations* dengan 0.3. Apabila lebih besar dari 0.3 artinya valid tetapi apabila lebih kecil dari 0.3 artinya tidak valid.

4.3.1.1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S411	19.7000	8.333	.659	.648	.842
S412	19.8500	7.826	.655	.626	.840
SPI421	19.9000	7.566	.746	.634	.824
SPI422	19.8800	7.763	.648	.531	.842
TK431	19.9700	7.322	.649	.515	.844
TK432	19.9500	8.008	.611	.499	.848

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Pada Tabel 4.8 terlihat bahwa seluruh item yang diuji memiliki r hitung lebih besar dari 0.3 sehingga dapat dikatakan bahwa item-item yang mewakili variabel kualitas pelayan sudah *valid* dan dapat digunakan untuk proses pengolahan data selanjutnya.

4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Ekspektasi

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FK211	37.6900	12.842	.503	.540	.858
FK212	37.5400	12.655	.548	.544	.854
FK213	37.7300	12.684	.444	.486	.864
FPI221	37.7700	12.341	.677	.601	.844
FPI222	37.6600	11.903	.687	.628	.842
FPI223	37.6400	12.112	.690	.665	.843
FPI224	37.6200	11.693	.671	.643	.843
FPS231	37.7500	12.836	.491	.294	.859
FPS232	37.5200	12.697	.551	.464	.854
FPS233	37.5500	12.654	.531	.444	.855

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21. Tahun 2021

Pada Tabel 4.9 terlihat bahwa seluruh item yang diuji memiliki r hitung lebih besar dari 0.3, sehingga dapat dikatakan bahwa item-item yang mewakili variabel biaya kuliah sudah *valid* dan dapat digunakan untuk proses pengolahan data selanjutnya.

4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Persepsi

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP311	25.9400	8.481	.388	.612	.600
CP312	26.0400	8.382	.369	.594	.603
CN321	26.9500	10.351	-.135	.647	.729
CN322	26.9900	10.293	-.147	.647	.756
R331	26.2500	7.806	.553	.647	.558
R332	26.2500	6.957	.653	.521	.514
A341	26.1800	6.836	.702	.796	.500
A342	26.2400	7.134	.712	.776	.510

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Pada Tabel 4.10 terlihat bahwa seluruh item yang diuji memiliki r hitung lebih besar dari 0,3, terdapat 2 item yang memiliki nilai *corrected item total correlation* yaitu CN311 dan CN 312 sehingga dapat dikatakan bahwa dari 8 item yang digunakan terdapat 2 yang tidak *valid* dan harus dihilangkan pada saat proses pengolahan data selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel *Reliability Statistics* dari *output* SPSS. Penentuan apakah instrumen penelitian reliabel atau tidak dilakukan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas adalah suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana indikator yang masuk pengujian

adalah indikator yang valid saja. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60 (Priyatno, 2016).

4.3.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.866	6

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Seperti yang terlihat pada Tabel 4.11, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0.863. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.60 maka variabel kualitas pelayanan dapat diterima dan memiliki reliabilitas yang memenuhi persyaratan diatas.

4.3.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.865	.866	10

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Seperti yang terlihat pada Tabel 4.12, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0.854. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.60 maka variabel biaya kuliah dapat diterima dan memiliki reliabilitas yang memenuhi persyaratan diatas.

4.3.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.642	.686	8

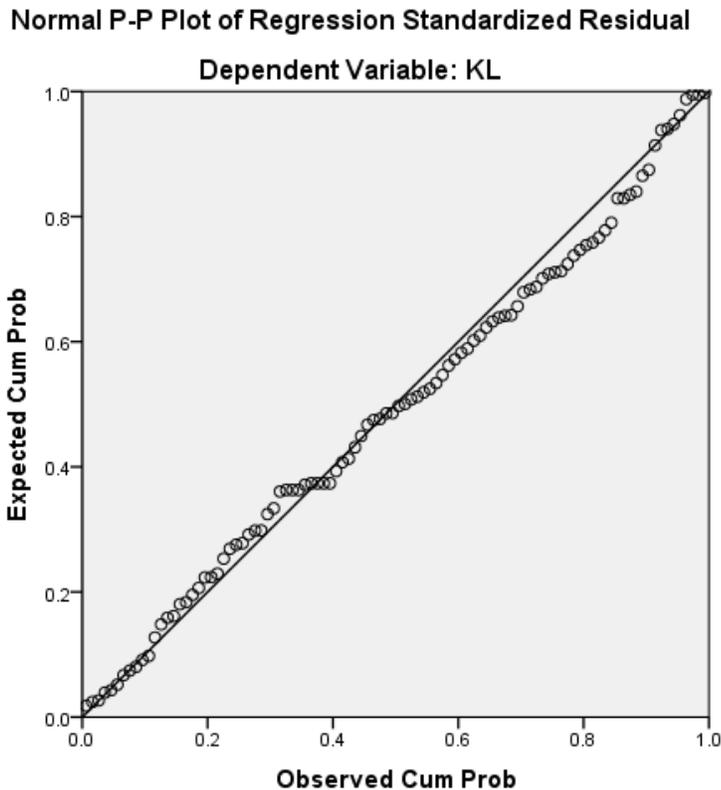
Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Seperti yang terlihat pada Tabel 4.13, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0.889. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.60 maka variabel kepuasan mahasiswa dapat diterima dan memiliki reliabilitas yang memenuhi persyaratan diatas.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji *normalitas* untuk tiap variabel pada penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik Normal *P-P Plot*. Pengujian *normalitas* dengan menggunakan *P-Plot Normalitas* dapat dikatakan normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik searah mengikuti garis diagonal.



Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Gambar 4.1
Grafik Normal *P-Plot* Kualitas Layanan

Pada Gambar 4.4 dilihat hasil *output* SPSS Normal *P-Plot*, bahwa distribusi dari titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal. Sehingga dapat dikatakan data pada variabel kualitas layanan berdistribusi normal.

4.4.2 Uji *Multikolinieritas*

Uji *Multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Karena jika terjadi korelasi antar variabel bebas maka dapat menimbulkan variabel-variabel tersebut akan terjadi kemiripan. Dikatakan tidak terjadi persoalan *multikolinieritas* jika antar variabel independen memiliki VIF tidak lebih dari 10 dan nilai

Tolerance tidak kurang dari 0.1. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22, dikatakan *output* sebagai berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Ekspektasi	.740	1.351
Persepsi	.601	1.665
Kepuasan Mahasiswa	.584	1.713

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Hasil *Output* SPSS 22

Pada hasil *output* Tabel 4.18 masing-masing variabel independen memiliki :

- Ekspektasi
Tolerance : 0.740 lebih besar dari 0.1
VIF : 1.351 Kurang dari 10
- Persepsi
Tolerance : 0.601 lebih besar dari 0.1
VIF : 1.665 kurang dari 10
- Kepuasan Mahasiswa
Tolerance : 0.584 lebih besar dari 0.1
VIF : 1.713 kurang dari 10

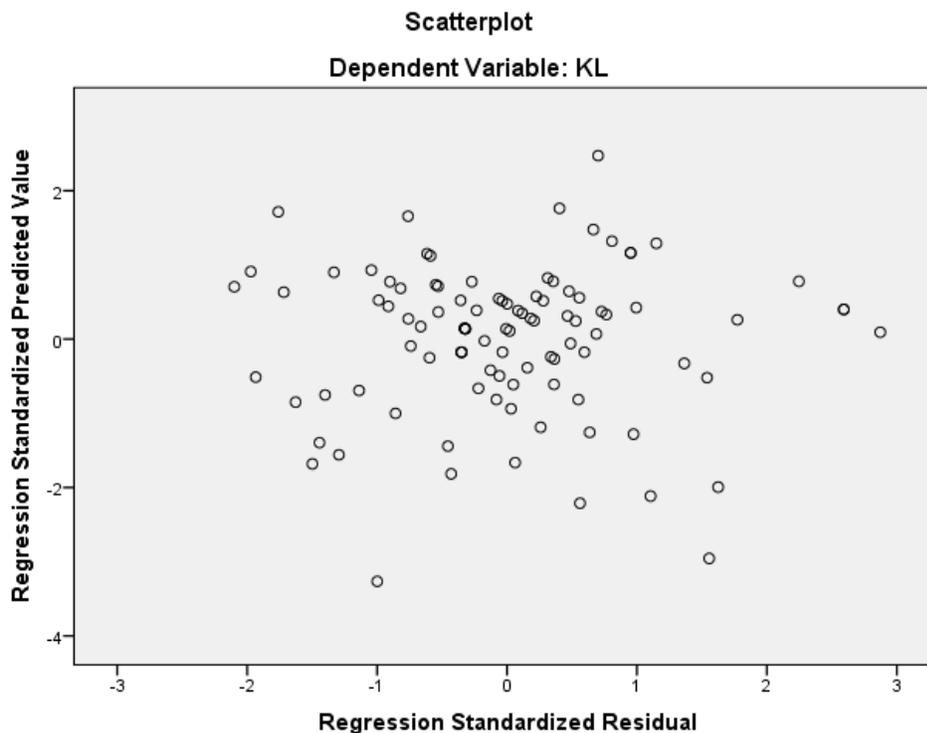
Maka dapat dinyatakan bahwa dalam model regresi tidak terjadi *multikolinieritas* antar variabel bebas atau variabel independen sehingga data tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.4.3 Uji *Heteroskedastisitas* Metode Korelasi *Spearman's Rho*

Pengujian *heteroskedastisitas* menggunakan teknik uji koefisien Korelasi *Spearman's rho* yaitu mengorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi. Jika relasi antar variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah *heteroskedastisitas*.

Tabel 4.15

Hasil Uji *Heteroskedastisitas*



Sumber: *Output SPSS 22*.

Dari hasil *output* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah *heterokedastistas*.

4.4.4 Analisis Korelasi Sederhana

Uji Korelasi *Pearson* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi untuk melihat nilai koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai 1 atau nilai semakin mendekati 1 hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Untuk melihat nilai koefisien korelasi dapat dibantu melalui program SPSS 22 yang menghasilkan *output* SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.16

Pearson Correlation

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Ekspektasi	Persepsi	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.528**	.517**	.608**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Ekspektasi	Pearson Correlation	.528**	1	.444**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Persepsi	Pearson Correlation	.517**	.444**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.608**	.468**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil *Output* 22.

Tabel 4.17

Tabel Tingkat Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Tinggi
0.80 – 1.00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2013)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan besar hubungan antara variabel kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan yaitu sebesar 0.608 dapat disimpulkan besarnya hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan menunjukkan hubungan korelasi yang tinggi, karena memiliki nilai koefisien yang berada diantara 0.60 – 0.799. Angka koefisien juga menunjukkan angka positif artinya apabila kepuasan mahasiswa ditingkatkan maka kualitas layanan juga akan meningkat pula, begitupun sebaliknya kepuasan mahasiswa diturunkan maka kualitas layanan juga akan menurun pula. Pada kolom *Sig. (2-tailed)* terdapat probabilitas 0.000 (0.000 lebih kecil dari 0.05) artinya ada atau terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan.

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan besar hubungan antara variabel ekspektasi terhadap kualitas layanan yaitu sebesar 0.468 dapat disimpulkan besarnya hubungan antara biaya ekspektasi terhadap kualitas layanan menunjukkan hubungan korelasi yang sedang, karena memiliki nilai koefisien yang berada diantara 0.4 - 0.599. Angka koefisien juga menunjukkan angka positif artinya apabila ekspektasi ditingkatkan maka kualitas layanan akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila ekspektasi diturunkan maka kualitas layanan akan menurun. Pada kolom *Sig. (2-tailed)* terdapat probabilitas 0.000 (0.000 kurang dari 0.05) artinya ada atau terdapat hubungan antara ekspektasi terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan besar hubungan antara variabel persepsi dengan kualitas layanan yaitu sebesar 0.605 dapat disimpulkan besarnya hubungan antara persepsi dengan kualitas layanan menunjukkan hubungan korelasi yang tinggi, karena memiliki nilai koefisien yang berada diantara 0.60 – 0.799. Angka koefisien juga menunjukkan angka positif artinya apabila persepsi ditingkatkan maka kualitas layanan juga akan meningkat pula, begitupun sebaliknya persepsi diturunkan maka kualitas layanan juga akan menurun pula. Pada kolom *Sig. (2-tailed)* terdapat probabilitas 0.000 (0.000 lebih kecil dari 0.05) artinya ada atau terdapat hubungan antara persepsi dengan kualitas layanan.

4.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain dan melihat hasil nilai dari variabel yang telah diteliti apakah bernilai positif atau negatif. Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.696	3.815		2.541	.013
E	.303	.095	.277	3.186	.002
P	.219	.128	.165	1.709	.091
KM	.488	.126	.379	3.865	.000

a. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 22

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas diketahui persamaan regresi yang terbentuk yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9.696 + 0.303 X_1 + 0.219 X_2 + 0.488 X_3$$

Dimana :

Y = Kualitas layanan

X₁ = Variabel Ekspektasi

X₂ = Variabel Persepsi

X₃ = Variabel Kepuasan Mahasiswa

α = Konstanta

β_1 = Angka koefisien Regresi Pertama

β_2 = Angka koefisien Regresi Kedua

e = *Standard Error*

Persamaan regresi tersebut diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta 9.696 artinya : Jika kualitas pelayanan dan biaya kuliah nilainya 0 atau tidak memiliki pengaruh, maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 9.696.
2. Koefisien regresi variabel ekspektasi (β_1) bernilai positif, yaitu 0.303 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1, maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.303.
3. Koefisien regresi variabel persepsi (β_2) bernilai positif, yaitu 0.219 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan ekspektasi sebesar 1, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.219.
4. Koefisien regresi variabel kepuasan mahasiswa (β_3) bernilai positif, yaitu 0.488 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan persepsi sebesar 1, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.488.

4.4.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.20

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.680 ^a	.462	.445	3.172	.462	27.483	3	96	.000

a. Predictors: (Constant), KM, E, P

b. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 22

Pada Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa nilai R 0.462 mendekati angka 1, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa cukup erat. Untuk koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0.445 atau 44.5%, angka tersebut berarti 44.5% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi sedangkan sisanya sebesar 45.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. *Std Error of the Estimate* 3.172, artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kualitas layanan sebesar 3.172.

4.4.7 Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t)

Uji hipotesis parsial koefisien (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) ada pengaruh terhadap variabel terikat. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel sehingga sering disebut uji t. *Degree of Freedom* pada uji t adalah $n-k-1$ dimana n (jumlah data) dan k (jumlah variabel independen).

Tabel 4.21

Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.696	3.815		2.541	.013
E	.303	.095	.277	3.186	.002
P	.219	.128	.165	1.709	.091
KM	.488	.126	.379	3.865	.000

a. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Hipotesis :

H_0 : Variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.

H_a : Variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.

Aturan dalam uji t :

Jika $-t_{hitung}$ kurang dari $-t_{tabel}$ atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Berpengaruh).

Jika $-t_{tabel}$ kurang dari t_{hitung} kurang dari t_{tabel} maka H_0 diterima sehingga H_a (Tidak Berpengaruh).

Atau dapat juga menggunakan Nilai Signifikansi :

Jika *sig* kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Signifikan).

Jika *sig* lebih besar dari 0.05 maka H_a ditolak sehingga H_0 diterima (Tidak Signifikan).

Dari Tabel 4.24 diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel ekspektasi (t hitung = 3.186 ; Sig = 0.002) maka H_0 ditolak, H_a diterima dan signifikansi kurang dari 0.05 (0.002 kurang dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektasi secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.
2. Variabel persepsi (t hitung = 1.709 ; Sig = 0.091) maka H_0 diterima, H_a ditolak dan signifikansi lebih dari 0.05 (0.188 lebih dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.
3. Variabel kepuasan mahasiswa (t hitung = 3.865 ; Sig = 0.000) maka H_0 ditolak, H_a diterima dan signifikansi kurang dari 0.05 (0.000 kurang dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.

4.4.8 Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F)

Uji simultan koefisien regresi dilakukan untuk mengetahui apakah ablele bebas secara simultan (ablel-sama) ada pengaruh signifikan terhadap ablele terikat. Pengujian persamaan secara simultan dilakukan dengan melakukan perbandingan antara F hitung dengan F *Table*.

Tabel 4.22

Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	829.606	3	276.535	27.483	.000 ^b
Residual	965.954	96	10.062		
Total	1795.560	99			

a. Dependent Variable: KL

b. Predictors: (Constant), KM, E, P

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Hipotesis :

H_0 = Model regresi linier yang di estimasi tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan.

H_a = Model regresi linier yang di estimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Aturan dalam Uji F :

Jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima.

Jika F_{hitung} kurang dari F_{tabel} maka H_0 diterima sehingga H_a ditolak.

Atau dapat juga menggunakan Nilai Signifikansi :

Jika *sig* kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Signifikan).

Jika *sig* lebih besar dari 0.05 maka H_a ditolak sehingga H_0 diterima (Tidak Signifikan).

Nilai prob F hitung (*sig*) pada Tabel 4.25 nilainya 0.000 lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear yang di estimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi terhadap kepuasan mahasiswa.

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Secara umum penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan setuju dari para responden terhadap pernyataan dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan biaya kuliah memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa di kelima fakultas di Universitas Budi Luhur, Jakarta. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.22 dan Tabel 4.23 diatas, kemudian penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut :

4.5.1 Interpretasi Hasil Penelitian Secara Parsial

4.5.1.1 Pengaruh Ekspektasi Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa expektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel expektasi yang memiliki nilai rata-rata terbesar yaitu dari indicator faktor peluang sosial dengan nilai sebesar 4.31 yang direfleksikan dengan item mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan memiliki kesempatan untuk bertemu dengan orang-orang baru. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Setiyati (2013) menyatakan bahwa persepsi dapat diartikan sebagai pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang suatu obyek berdasarkan pengalamannya. Berdasarkan pengalaman itulah maka orang atau sekelompok orang tersebut bereaksi terhadap nilai atau aksi yang diterimanya dari pihak lain atau dari obyek yang dihadapinya. Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya, antara lain: latar belakang pendidikan, usia, suku bangsa, agama, ras, status sosial, pola hidup termasuk jenis kelamin.

4.5.1.2 Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel persepsi citra positif yang memiliki nilai rata-rata terbesar dengan nilai sebesar 4.18 yang direfleksikan dengan item saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis UBL. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syajana (2013) menyatakan bahwa Kepuasan pelayanan berada pada kategori kurang puas hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masih belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan demi mencapai kategori sangat baik yang berarti kepuasan tertinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kasmari dan Marlien (2018) menyatakan bahwa mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Stikubank Semarang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk.,

(2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan di Prodi Kebidanan Cirebon sebagian besar ada pada kategori tidak puas.

4.5.1.3 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL, Jakarta. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel kepuasan mahasiswa yang memiliki nilai rata-rata terbesar yaitu konten indikator senang dengan nilai sebesar 4.15 yang diinterpretasikan dengan item saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL sudah dipersepsikan baik oleh responden dan responden merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati (2016) menyatakan bahwa salah satu indikator dari pengelolaan Universitas yang professional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa, melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.

4.6 Interpretasi Hasil Penelitian Secara Simultan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya kuliah memiliki pengaruh dan positif terhadapn kepuasan mahasiswa pada mahasiswa di kelima fakultas di Universitas Budi Luhur, Jakarta. Bisa dilihat pada Tabel 4.25, terdapat nilai (*Sig.*) yaitu 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0.05 (0.000 kurang dari 0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Univesitas Budi Luhur, Jakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati (2016) menyatakan bahwa melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Syajana (2013), Kasmari dan Marlien (2018), Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Ekspektasi, Persepsi, dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Program Studi Manajemen pada mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Budi Luhur. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan SPSS. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.
2. Persepsi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.
3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Universitas Budi Luhur

Saran bagi Universitas Budi Luhur, berdasarkan hasil olah data dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa masih mempersepsikan rendah rerata indikator dari *emphaty* dari variabel kualitas layanan yang direfleksikan dalam item staf dan dosen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dapat memberikan pelayanan yang cepat dalam melayani keluhan mahasiswa, sehingga pihak manajemen Universitas Budi Luhur dapat memberikan layanan administrasi akademik di program studi Manajemen yang cepat dalam melayani keluhan mahasiswa harus lebih dioptimalkan dalam pelayanannya.

2. Indikator expektasi yang tercermin dari indikator faktor peningkatan intelektual masih di persepsikan rendah oleh responden yang direfleksikan dalam item mahasiswa Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL optimis akan mendapatkan pengalaman dalam meningkatkan intelektual, sehingga dalam hal ini pihak manajemen di Prodi Manajemen harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas dosen yang mengajar serta meninjau kurikulum dengan matang supaya mahasiswa yang berkuliah di Prodi Manajemen bisa sejalan dengan harapan mahasiswa berkuliah.
3. Variabel persepsi melalui indikatornya citra negatif masih dipersepsikan rendah oleh responden yang diinterpretasikan dalam item kuesioner saya tidak puas dengan pelayanan administrasi di Universitas Budi Luhur sehingga diharapkan pihak manajemen lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi intereaksi antara mahasiswa dengan dosen dan staf terkait masalah akademik dan non akademik dengan harapan mahasiswa akan termotivasi untuk berkuliah di Universitas Budi Luhur Jakarta.
4. Kepuasan mahasiswa yang di persepsikan rendah oleh responden adalah rerata indikator dari tidak komplain yang direfleksikan dalam item kuesioner saya puas dengan pelayanan administrasi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL, sehingga pihak manajemen program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis harus lebih meningkatkan dan mengoptimalkan dalam pelayanan ke mahasiswa.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti yang akan Datang

Saran bagi penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya perlu dilakukan uji *pra-sampling* kuesioner, karena dalam penelitian ini masih terdapat indikator-indikator yang bersifat ganda yaitu satu indikator dapat mengukur dua variabel.
2. Sampel dalam penelitian ini hanya berasal dari satu institusi saja, sehingga penelitian selanjutnya hendaknya dapat dilakukan dengan memperbanyak sampel dengan memperluas jumlah institusi yang dijadikan objek penelitian.

3. Penelitian ini dilakukan pada lembaga jasa seperti institusi perguruan tinggi. Masih perlu dilakukan penelitian kembali pada populasi yang berbeda, misalnya perusahaan jasa, sektor perdagangan dan manufaktur, atau lembaga keuangan lain selain di perbankan.
4. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS, sehingga penelitian yang akan datang disarankan untuk mengolah menggunakan alat analisis yang lain seperti SEM_AMOS, SPSS dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson dan Narus. 1990. A Model of Distribution Firm and Manufacturer Firm Working Relationship Partnership. *Journal of Marketing*, 54, 42-58.
- Arikunto, Suharsini. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta . Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ardi, Angelica. 2012. Ciri-ciri Orang yang Bekerja Keras. (online), (<http://angelicaardi97.blogspot.com/2012/09/ciri-ciri-orang-yang-bekerja-keras.html>.diakses tanggal 16 maret 2014 jam 20:25).
- Bennett, R.,R.Kottasz, and J.Nocciolino. 2007. Catching the Early Walker: Anexamination of Potential Antecedents of Rapid Student Exit from Business Related Undergraduate Degree Programmes in Apost 1992 University. *Journal of Furtherand Higher Education*. 31(2): 109-132.
- Bharanti, B. E., 2012. Pengaruh pendidikan kewirausahaan an stereo Gender Terhadap Intensi Kewirausahaan Mahasiswa Yang Dimediasi Oleh Kebutuhan Berprestasi dan Efikasi Diri. *Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya*, Malang.
- Bimo, Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Baharuddin, dkk. 2007. *Teori Belajar Dan Pembelajaran*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Byrne, M. B. Flood, T. Hassall, J .Joyce, J. L. A. Montano, J. M. G. González, and E.T.Germanou. 2012. Motivations, Expectations and Preparedness for Higher Education: A Study of Accounting Students in Ireland, the UK, Spain and Greece. *Accounting Forum*. 36: 134-144.
- Cooper, Donald R and Schindler, Pamela S., 2003. *Business Research Methods, Eight Edition*. MacGraw-Hill, New York, NY 10020.
- Edvardsson, B., *et al.* 2000. The Effects of Satisfaction and Loyalty on Profits and Growth : Products Versus Services. *Total Quality Managemen*, Vol. 11 (7) : pp. 917-927.
- Evans dan Lindsay. 2000. *Membangun Kepuasan*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Garbarino, Ellen., dan S. Johnson, Mark. 1999. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*. Vol. 63, No. 2, ABI/INFORM Global, p.70.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (edisi ke-4), Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. 2005. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hapitria, Pepi; Pebryatie, Elit; Ariyanti, Yevi Dwi. 2016. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Kebidanan Program Studi Kebidanan Cirebon Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya. *Buletin Media Informasi*. Vol.12. Ed.. Juli.
- Hutabarat, Jemsly. 1997. "Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelanggan: KunciSukses Bisnis Jasa". *Usahawan*. Jakarta: No. 05/XXVI. Mei.
- Irmawati, R.I. 2016. Gambaran Harga Diri Siswa Tunanetra Di Sekolah Luar Biasa (SLB-A) TPA Bintoro Kabupaten Jember. *Respiratory Unej*. <http://respiratory.unej.ac.id/handle/123456789/75919?show=full>. (Diakses Pada 2 Januari 2019).
- Kasmari, R.A. Marlien. 2018. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang. *Dinamika Teknik*. Vol.IX. No. 1. Januari. 22-38.
- Phillip Kotler, Philip and Amstrong, Garry. 2007. *Marketing an Introduction* (Eight Edition). Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Management Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melenieum, Edisi Kesepuluh Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lee, S., Johnson, K.K.P. 2008. Small-town consumers disconfirmation of expectations and satisfaction with local independent retailers. *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 36 No. 2, pp. 143-57.
- Lewis, R.C. and Booms, B.H. 1983. The Marketing Aspects of Service Quality. In Berry, L.L., G. Shosrack, and G. Upah (eds.). *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago : *Amercan Marketing Association*, pp. 99-107.
- Malholtra, Naresh, K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation Pearson Education, Inc.*, Fifth Edition, New Jersey, USA.

- Maholtra, Naresh K., 1996, *Marketing Research*, Third Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Martinez-Ruiz, M., Jimenez-Zarco, A. and Izquierdo-Yusta, A. 2010. Customer Satisfaction's Key Factors in Spanish Grocery Stores: Evidence from hypermarkets and supermarkets. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 17, pp. 278-285.
- Mokodompit, Fitrianiingsi dan Luneto, Buhari. 2019. Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam* Vol.2, No.1. pp. 93-110. ISSN: 2622-965X.
- Mowen, John C and Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- Olson, Jerry C & Peter, J. Paul. 1999. *Consumer Behavior, Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid kedua, Edisi Keempat. Terjemahan Damos Sihombing dan Peter Remy Yossi Pasla. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality. Hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Pike, G. 2006. Students' Personality Types, Intended Majors, and College Expectations: Further Evidence Concerning Psychological and Sociological Interpretations of Holland's Theory. *Researchin Higher Education*. 47(7): 801-822.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Penolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Putra, IKM., dan Yasa, NK., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 11 (1): 90 -102.
- Riduwan. 2010. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Sarlita Wirawan. 2012. *Pengantar Umum Psikologi*. Bulan Bintang. Jakarta.
- Setiyati, Rita. 2013. Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta. *Forum Ilmiah*. Vol20. No.1. Januari. 48-63.
- Sekaran, Uma. 2003. " *Research Method for Business: A Skill Building Approach* ", 4th Editio, John & Wiley Sons Inc., United Stated of America.

- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2007. *Consumer Behaviour*. 7th Edition. (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks
- Siagian, P.Sondang. 2012. *Teori Aplikasi Dan Motivasinya*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sultan, P., & Yin Wong, H. 2013. Antecedents and Consequences of Service Quality in a Higher Education Context. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70–95. <https://doi.org/10.1108/09684881311293070>
- Solimun, 2002. *Multivariate Analysis Sem, Lisrel dan Amos, Aplikasi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Psikologi, Sosial, Kedokteran dan Agrokompleks*. Malang: UM.
- Syajana, Gede Surya. 2013. Analisis Kepuasan Mahsisw Dalam Menggunakan Pelayanan Pendidikan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. 2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undhiksh*. Vol.1. No.1. PISSN: 2599-1418. E-ISSN: 2599-1426.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.
- Yuen, FT., and Chan, SSL. 2010. The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Data Base Marketing and Customer Strategy Management*, Vol 17, pp. 222-240.
- Zeithaml, Valerie A; And Bitner Mary Jo. (2001). *Service Marketing*. Mc Graw Hill. Inc. Int' I Edition, New York.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. 2006. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th Edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BIODATA PENELITI

A. Identitas Diri

1. Nama : Dr. Dewi Murtiningsih, S.Kh., MM
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
4. NIP : 110047
5. Tempat, Tanggal Lahir: Klaten, 7 Agustus 1983
6. *E-mail* : dewi.murtiningsih@budiluhur.ac.id
7. Nomor Hp : 081 28 33 77 461
8. Alamat : Duta Bintaro Cluster Tampak Siring D29/ 10 Kunciran, Tangerang 15144

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Udayana	Universitas Budiluhur	Universitas Brawijaya
Bidang Ilmu	Kedokteran Hewan	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2001 – 2005	2008 - 2010	2011 – 2016

C. Pengalaman Penelitian

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2014	Analisis Pengaruh <i>Social Marketing</i> Terhadap Universitas Budi Luhur Melalui <i>Loyalitas</i>	UBL	5.500.00,00
2	2016	Pengaruh Kualitas Layanan, pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa	UBL	14.000.000
3	2017/2018 (1)	Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> , Citra, dan Kepercayaan Terhadap <i>Loyalitas</i> Mahasiswa	UBL	15.000.000
4	2017/2018 (2)	<i>Involvement Willingness</i> Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap <i>Social Customer Relationship Management</i>	UBL	15.000.000
5	2018/2019 (1)	Pengaruh Faktor-Faktor <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap <i>Loyalitas</i> Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi	UBL	15.000.000
6	2018/2019 (2)	Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh <i>Brand Image</i> Dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa	UBL	15.000.000
7	2019/2020 (1)	Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh <i>Brand Image</i> Dan Kualitas Layanan Terhadap <i>Loyalitas</i> Mahasiswa	Mandiri	7.500.000
8	2019/2020 (2)	Analisis Kualitas Pelayanan, Biaya Kuliah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembayaran Uang Kuliah	UBL	10.500.000

Jakarta, Januari 2021
Dr. Dewi Murtiningsih, S.Kh., MM

BIODATA

A. Identitas Diri Dosen

No	Nama Lengkap (Dengan Gelar)	Widi Wahyudi, S.Kom, SE, MM
1	Jenis Kelamin	Pria
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	NIP/NIK/Identitas lain	940005
4	NIDN	0313107101
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Klaten, 13 Okt 1971
6	Alamat Rumah	Villa Mutiara Serpong Blok G1 No.37
7	Nomor Telpon/Faks/HP	081315215603
8	Alamat Kantor	Jl. Ciledug Raya Petukangan Utara, Jakarta Selatan
9	Nomor Telpon/Faks/HP	+6221-5853753
10	Alamat e-mail	Widi.wahyudi@budiluhur.ac.id
11	Mata Kuliah yang diampu	Entrepreneurship/Kewirausahaan Pengantar Bisnis Manajemen Sumber Daya Manusia

B. Riwayat Pendidikan

Jenjang	S-1	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Budi Luhur	Universitas Budi Luhur	Universitas Budi Luhur
Bidang Ilmu	Sistem Informasi	Manajemen	Magister Manajemen
Tahun Lulus	2002	2013	2007

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir (Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian
1	2007	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Intensif Terhadap Kinerja Karyawan SMA BUDI LUHUR.
2	2012	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Hasimah Motor Graha Raya Bintaro No.51 Pondok Kacang Barat, Pondok Aren Tangerang Selatan.

3	2017	Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
4	2017	IMPLEMENTASI MODEL HYPNOSIS SEBAGAI BASIS PEMBANGUNAN DAYA SAING DAN TINGKAT PRESTASI SISWA.

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan program studi Psikologi.

Jakarta, Januari 2021

Widi Wahyudi, S.Kom, SE,MM

ANGGARAN PENELITIAN

1. Honorarium				
Pelaksana	Honor/Jam (Rp)	Waktu (Jam/Minggu)	Minggu	Honor (Rp)
Ketua	47.000	4	23	4.324.000
Anggota	47.000	4	23	4.324.000
Sub Total (Rp)				Rp. 8.648.000
2. Bahan Habis Pakai dan Peralatan Penunjang				
Bahan/ Alat	Justifikasi Pemakaian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Harga Peralatan Penunjang (Rp)
Kertas	Print	12 rim	45.000	540.000
Tinta Berwarna	Print Berwarna	3 Catridge	275.000	825.000
Tinta Hitam	Print Hitam putih	6 Catridge	225.000	1.350.000
Klip	Penjepit Kertas	24 buah	2.500	60.000
Staples	Merapikan Kertas	2	18.000	36.000
Stabilo	Menandai Tulisan	6	5.000	30.000
Bolpoint	Menulis	6	3.500	21.000
Buku Note	Menulis	2	135.000	270.000
Sub Total (Rp)				Rp. 3.132.000
3. Operasional Kegiatan Penelitian				
Kegiatan	Justifikasi Pemakaian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
Kegiatan 1	Penyebaran Kuesioner	1.100	200	220.000
Kegiatan 2	Pengambilan Kuesioner	-	-	-
Kegiatan 3	Penelusuran Pustaka	Buku & Jurnal	-	1.000.000
Kegiatan 4	Pengolahan Data	-	-	1.000.000
Sub Total (Rp)				Rp. 2.220.000
4. Lain-lain				
Uraian	Justifikasi	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
Sub Total (Rp)				
Total Anggaran (Rp)				Rp. 14.000.000

JADWAL PELAKSANAAN

No	Jenis Kegiatan	Bulan pada Tahun 2020/2021 (Gasal)					
		Oktober	November	November	Novemver	Desember	Januari
1	Pengajuan Proposal						
2	Perbaikan Proposal						
3	Persiapan Kuesioner						
4	Penyebaran Kuesioner						
5	Pengolahan Data dan Analisis						
6	Penyusunan Hasil penelitian						

BUKU CATATAN HARIAN

No	Tanggal	Kegiatan
1	Oktober/ 2020	Pengajuan Proposal Riset
2	November/ 2020	Penyebaran Kuesioner
3	Desember/ 2020	Pengolahan Data dan Analisis Data
4	Januari/ 2021	Penyusunan Hasil Penelitian
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Draf Artikel

ANALISIS EKSPEKTASI, PERSEPSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Dewi Murtiningsih¹; Widi Wahyudi²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

dewi.murtiningsih@budiluhur.ac.id¹; widi.wahyudi@budiluhur.ac.id²

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi terhadap kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi; Untuk mengetahui pengaruh expektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi. Penelitian ini termasuk dalam jenis *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 10 mahasiswa. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengambil data responden, yang kemudian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linera dengan *software* SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkna bahwa Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan, Persepsi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan, Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan, Expektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: Expektasi, Persepsi, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan

Pendahuluan

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan (sekolah) kepada peserta didik yang berisi tindakan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotori supaya dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mempunyai kemampuan yang sempurna serta memiliki kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya. (Undang Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003), Lift Anis Ma"shumah (2001), dan Redja Mudyaharjo (2010) dikutip dari Burhanudin dkk., 2017.

Mengingat pelayanan pendidikan mempengaruhi daya saing, maka instansi pendidikan harus sudah mulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang. Pada tahun akademik 2014/2015 sebagai upaya untuk mengevaluasi mutu pelayanan pendidikan, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pemakai jasa pelayanan dalam hal ini adalah mahasiswa. karena menurut Srinadi (2008) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari

kebutuhan konsumen kan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan (Dikutip dari Hapitria dkk., 2016).

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur terdiri dari 3 konsentrasi yaitu 3 konsentrasi manajemen keuangan, manajemen pemasaran dan manajemen sumber daya manusia serta konsentrasi *International Business Management Studies* (IBMS). Program studi manajemen dalam mengelola layanan akademik mungkin berbeda, hal ini didasarkan jumlah dosen dan mata kuliah yang berbeda, ditambah kultur dan sistem layanan. Program Studi Manajemen perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini sebagai bukti perhatian Program Studi Manajemen terhadap kepuasan mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa tidak puas. Sebaliknya apabila harapan mahasiswa sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa akan puas. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas layanan akademik Program Studi Manajemen, dengan penelitian ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Di Program Studi Manajemen meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tentunya dengan tetap berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga Program Studi Manajemen dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Kondisi persaingan yang ketat merupakan salah faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen perguruan tinggi swasta (PTS) yaitu kepuasan yang diperoleh mahasiswa terhadap pelayanan. Universitas sebagai institusi yang memberikan layanan kepada mahasiswa dan masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat dengan prosedur yang sesederhana dan tidak berbelit. Kita harus tau hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan mahasiswa (Dikutip dari Setiyati, 2013).

Arti penting kualitas pelayanan sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif telah menjadi prinsip utama dalam pemasaran jasa. Perguruan tinggi sebagai organisasi jasa seharusnya menggunakan prinsip tersebut sebagai upaya dalam memenangkan persaingan melalui berbagai pertimbangan yang bersifat strategis. Faktor pelayanan harus dijadikan sebagai strategi utama yang memungkinkan suatu perguruan tinggi dikenal memiliki karakteristik tertentu yang menjadi pembeda dengan perguruan tinggi lain. Oleh karena itu, pelayanan prima (*excellent service*) harus diimplementasikan dan bisa dirasakan secara memuaskan oleh para mahasiswa. Kotler dan Amstrong (2007), menyatakan bahwa lembaga pendidikan termasuk dalam bisnis jasa seperti halnya rumah sakit dan kantor pos. Lembaga pendidikan memiliki beberapa pelanggan yaitu pelajar/mahasiswa, staf, dosen, alumni, penyandang dana, dan industri yang sudah dan akan menyerap lulusannya. Lembaga pendidikan dikenal sebagai penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan proses pembelajaran di kampus. Kualitas pendidikan adalah faktor kunci dalam penciptaan keunggulan kompetitif nasional. Kendatipun kualitas pendidikan tidak tampak, namun dampaknya dapat dilihat di berbagai bidang dan dapat dirasakan. Suatu lembaga pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan berkualitas dapat dikenali antara lain dari adanya kepuasan para mahasiswa, peningkatan jumlah pelamar (calon mahasiswa) peningkatan rekrutmen jumlah lulusan dari berbagai

perusahaan bisnis dan institusi pemerintah dan akuntabilitas lembaga pendidikan yang bersangkutan (Dikutip dari Putra dan Yasa, 2015).

Peneliti tertarik untuk meneliti variabel ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan, dikarenakan kebanyakan tulisan menjadikan variabel kualitas layanan sebagai variabel independen tetapi dalam penelitian ini peneliti menjadikan kualitas layanan sebagai variabel dependen serta dikebanyakan penelitian kepuasan mahasiswa menjadi variabel dependen tetapi dalam penelitian ini dijadikan variabel independen. Berdasarkan *research gap* tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan objek yang berbeda. Sasaran responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang minimal semester 2 yang sedang berkuliah di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta mengambil jenjang strata satu (S1). Berdasarkan alasan tersebut diatas maka perlu dikaji lebih jauh tentang “**Analisis ekspektasi, persepsi, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Program Studi Manajemen**”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa permasalahannya dapat diidentifikasi menjadi sebagai berikut : Apakah ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?; Apakah persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?; Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?; Apakah ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi ?

Kajian Teori

Ekspektasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Irmawati (2016) menyatakan bahwa salah satu indikator dari pengelolaan Universitas yang professional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa, melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Persepsi Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Setiyati (2013) menyatakan bahwa persepsi dapat diartikan sebagai pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang suatu obyek berdasarkan pengalamannya. Berdasarkan pengalaman itulah maka orang atau sekelompok orang tersebut bereaksi terhadap nilai atau aksi yang diterimanya dari pihak lain atau dari obyek yang dihadapinya. Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya, antara lain: latar belakang pendidikan, usia, suku bangsa, agama, ras, status sosial, pola hidup termasuk jenis kelamin. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh data bahwa nilai t tabel adalah 2.3541 dan t hitung sebesar -62.98, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga jatuh di daerah penerimaan H_a. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima (uji pihak kiri). Artinya kurang dari 50 % responden yang mempunyai persepsi tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik. Atau dengan kata lain ada perbedaan antara yang diduga dengan data yang terkumpul. Berdasarkan hasil dasar penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: Persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kepuasan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Syajana (2013) menyatakan bahwa Kepuasan pelayanan berada pada kategori kurang puas hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masih belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan demi mencapai kategori sangat baik yang berarti kepuasan tertinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kasmari dan Marlien (2018) menyatakan bahwa mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Stikubank Semarang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan di Prodi Kebidanan Cirebon sebagian besar ada pada kategori tidak puas. Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Ekspektasi, Persepsi, Dan Kepuasan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan

Irmawati (2016) menyatakan bahwa melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Syajana (2013), Kasmari dan Marlien (2018), Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan. Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄: Ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Metodologi Penelitian

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa yang menggunakan jasa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur yaitu mahasiswa yang melakukan KRSS tidak termasuk kelas karyawan dari tahun 2018-2020 berjumlah 656. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *proportional sampling*. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin*, dan didapatkan jumlah 90. Berdasarkan pendapat ini jumlah sampel penelitian ditetapkan sebesar 90 ditambah 10%, sehingga jumlah sampel semuanya (n) menjadi 99 mahasiswa. Dengan pertimbangan bila ada yang cacat dalam pengumpulan kuesioner sisanya masih memenuhi kaidah minimal ukuran sampel. Apabila didasarkan pada proporsinya maka jumlah sampel mahasiswa masing-masing perguruan tinggi digambarkan pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Jumlah Sampel Dalam Penelitian

Tahun Ajaran	Jumlah	Prosentase % = $(\Sigma @F / \Sigma JT) \times 100\%$	Sampel S = % X ΣSK
2020	207	32%	32
2019	229	35%	35
2018	220	33%	33
Jumlah Total	656	100%	100

Sumber : Data diolah sendiri, JT= Jumlah Total, ΣSK = Sampel Ketetapan.

Penghitungan presentase sampel dilakukan untuk mengantisipasi pembengkakan sampel hanya melambung tinggi pada salah satu fakultas saja. Sehingga dengan adanya presentase

tersebut maka bisa didapatkan jumlah sampel dari tiap-tiap fakultasnya sesuai dengan proporsinya.

Hasil Penelitian Dn Pembahasan Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain dan melihat hasil nilai dari variabel yang telah diteliti apakah bernilai positif atau negatif. Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.696	3.815		2.541	.013
	E	.303	.095	.277	3.186	.002
	P	.219	.128	.165	1.709	.091
	KM	.488	.126	.379	3.865	.000

a. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 22

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas diketahui persamaan regresi yang terbentuk yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9.696 + 0.303 X_1 + 0.219 X_2 + 0.488 X_3$$

Dimana :

- Y = Kualitas layanan
- X₁ = Variabel Ekspektasi
- X₂ = Variabel Persepsi
- X₃ = Variabel Kepuasan Mahasiswa
- α = Konstanta
- β₁ = Angka koefisien Regresi Pertama
- β₂ = Angka koefisien Regresi Kedua
- e = *Standard Error*

Persamaan regresi tersebut diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

5. Konstanta 9.696 artinya : Jika kualitas pelayanan dan biaya kuliah nilainya 0 atau tidak memiliki pengaruh, maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 9.696.
6. Koefisien regresi variabel ekspektasi (β₁) bernilai positif, yaitu 0.303 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1, maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.303.
7. Koefisien regresi variabel persepsi (β₂) bernilai positif, yaitu 0.219 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan ekspektasi sebesar 1, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.219.

8. Koefisien regresi variabel kepuasan mahasiswa (β_2) bernilai positif, yaitu 0.488 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan persepsi sebesar 1, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.488.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 2. Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.680 ^a	.462	.445	3.172	.462	27.483	3	96	.000

a. Predictors: (Constant), KM, E, P

b. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 22

Pada Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa nilai R 0.462 mendekati angka 1, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa cukup erat. Untuk koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0.445 atau 44.5%, angka tersebut berarti 44.5% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi sedangkan sisanya sebesar 45.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. *Std Error of the Estimate* 3.172, artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kualitas layanan sebesar 3.172.

Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t)

Uji hipotesis parsial koefisien (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) ada pengaruh terhadap variabel terikat. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel sehingga sering disebut uji t. *Degree of Freedom* pada uji t adalah $n-k-1$ dimana n (jumlah data) dan k (jumlah variabel independen).

Tabel 3. Uji Hipotesis Parsial Koefisien (Uji t) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.696	3.815		2.541	.013
	E	.303	.095	.277	3.186	.002
	P	.219	.128	.165	1.709	.091
	KM	.488	.126	.379	3.865	.000

a. Dependent Variable: KL

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Hipotesis :

H_0 : Variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.

H_a : Variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.

Aturan dalam uji t :

Jika $-t_{hitung}$ kurang dari $-t_{tabel}$ atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Berpengaruh).

Jika $-t_{tabel}$ kurang dari t_{hitung} kurang dari t_{tabel} maka H_0 diterima sehingga H_a (Tidak Berpengaruh).

Atau dapat juga menggunakan Nilai Signifikansi :

Jika *sig* kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Signifikan).

Jika *sig* lebih besar dari 0.05 maka H_a ditolak sehingga H_0 diterima (Tidak Signifikan).

Dari Tabel 3. diatas dapat disimpulkan bahwa :

4. Variabel ekspektasi ($t_{hitung} = 3.186$; $Sig = 0.002$) maka H_0 ditolak, H_a diterima dan signifikansi kurang dari 0.05 (0.002 kurang dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektasi secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.
5. Variabel persepsi ($t_{hitung} = 1.709$; $Sig = 0.091$) maka H_0 diterima, H_a ditolak dan signifikansi lebih dari 0.05 (0.188 lebih dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.
6. Variabel kepuasan mahasiswa ($t_{hitung} = 3.865$; $Sig = 0.000$) maka H_0 ditolak, H_a diterima dan signifikansi kurang dari 0.05 (0.000 kurang dari 0.05) maka H_a diterima, H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa secara parsial mempengaruhi kualitas layanan.

Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F)

Uji simultan koefisien regresi dilakukan untuk mengetahui apakah koefisien variabel bebas secara simultan (koefisien sama) ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian persamaan secara simultan dilakukan dengan melakukan perbandingan antara F hitung dengan F *Table*.

Tabel 4. Uji Hipotesis Simultan Koefisien (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	829.606	3	276.535	27.483	.000 ^b
	Residual	965.954	96	10.062		
	Total	1795.560	99			

a. Dependent Variable: KL

b. Predictors: (Constant), KM, E, P

Sumber : Hasil *Output* SPSS 21, Tahun 2021

Hipotesis :

H_0 = Model regresi linier yang di estimasi tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan.

H_a = Model regresi linier yang di estimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Aturan dalam Uji F :

Jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima.

Jika F_{hitung} kurang dari F_{tabel} maka H_0 diterima sehingga H_a ditolak.

Atau dapat juga menggunakan Nilai Signifikansi :

Jika *sig* kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima (Signifikan).

Jika *sig* lebih besar dari 0.05 maka H_a ditolak sehingga H_0 diterima (Tidak Signifikan).

Nilai prob F hitung (*sig*) pada Tabel 4. nilainya 0.000 lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear yang di estimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi terhadap kepuasan mahasiswa.

Interpretasi Hasil Penelitian Secara Parsial

Pengaruh Ekspektasi Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel ekspektasi yang memiliki nilai rata-rata terbesar yaitu dari indikator faktor peluang sosial dengan nilai sebesar 4.31 yang direfleksikan dengan item mahasiswa di Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL akan memiliki kesempatan untuk bertemu dengan orang-orang baru. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebagian besar adalah cukup. Setiyati (2013) menyatakan bahwa persepsi dapat diartikan sebagai pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang suatu obyek berdasarkan pengalamannya. Berdasarkan pengalaman itulah maka orang atau sekelompok orang tersebut bereaksi terhadap nilai atau aksi yang diterimanya dari pihak lain atau dari obyek yang dihadapinya. Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya, antara lain: latar belakang pendidikan, usia, suku bangsa, agama, ras, status sosial, pola hidup termasuk jenis kelamin.

Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel persepsi citra positif yang memiliki nilai rata-rata terbesar dengan nilai sebesar 4.18 yang direfleksikan dengan item saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syajana (2013) menyatakan bahwa Kepuasan pelayanan berada pada kategori kurang puas hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masih belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan demi mencapai kategori sangat baik yang berarti kepuasan tertinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kasmari dan Marlien (2018) menyatakan bahwa mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Stikubank Semarang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk.,

(2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan di Prodi Kebidanan Cirebon sebagian besar ada pada kategori tidak puas.

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL, Jakarta. Fakta empiris menunjukkan bahwa indikator dari variabel kepuasan mahasiswa yang memiliki nilai rata-rata terbesar yaitu konten indikator senang dengan nilai sebesar 4.15 yang diinterpretasikan dengan item saya senang berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL sudah dipersepsikan baik oleh responden dan responden merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati (2016) menyatakan bahwa salah satu indikator dari pengelolaan Universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa, melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.

Interpretasi Hasil Penelitian Secara Simultan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya kuliah memiliki pengaruh dan positif terhadapn kepuasan mahasiswa pada mahasiswa di kelima fakultas di Universitas Budi Luhur, Jakarta, mempunyai nilai (*Sig.*) yaitu 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0.05 (0.000 kurang dari 0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, ekspektasi dan persepsi terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Univesitas Budi Luhur, Jakarta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati (2016) menyatakan bahwa melalui perbaikan berbagai pelayanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sebgian besar adalah cukup. Syajana (2013), Kasmari dan Marlien (2018), Hapitria dkk., (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pendidikan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Ekspektasi berpengaruh terhadap kualitas layanan; Persepsi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan; Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan; Ekspektasi, persepsi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Saran

Saran Bagi Universitas Budi Luhur

Saran bagi Universitas Budi Luhur, berdasarkan hasil olah data dan pembahasan adalah sebagai berikut:

5. Mahasiswa masih mempersepsikan rendah rerata indikator dari *emphaty* dari variabel kualitas layanan yang direfleksikan dalam item staf dan dosen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL dapat memberikan pelayanan yang cepat dalam melayani keluhan mahasiswa, sehingga pihak manajemen Universitas Budi Luhur dapat

memberikan layanan administrasi akademik di program studi Manajemen yang cepat dalam melayani keluhan mahasiswa harus lebih dioptimalkan dalam pelayanannya.

6. Indikator ekspektasi yang tercermin dari indikator faktor peningkatan intelektual masih di persepsikan rendah oleh responden yang direfleksikan dalam item mahasiswa Prodi Manajemen selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL optimis akan mendapatkan pengalaman dalam meningkatkan intelektual, sehingga dalam hal ini pihak manajemen di Prodi Manajemen harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas dosen yang mengajar serta meninjau kurikulum dengan matang supaya mahasiswa yang berkuliah di Prodi Manajemen bisa sejalan dengan harapan mahasiswa berkuliah.
7. Variabel persepsi melalui indikatornya citra negatif masih dipersepsikan rendah oleh responden yang diinterpretasikan dalam item kuesioner saya tidak puas dengan pelayanan administrasi di Universitas Budi Luhur sehingga diharapkan pihak manajemen lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi interaksi antara mahasiswa dengan dosen dan staf terkait masalah akademik dan non akademik dengan harapan mahasiswa akan termotivasi untuk berkuliah di Universitas Budi Luhur Jakarta.
8. Kepuasan mahasiswa yang di persepsikan rendah oleh responden adalah rerata indikator dari tidak komplain yang direfleksikan dalam item kuesioner saya puas dengan pelayanan administrasi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL, sehingga pihak manajemen program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis harus lebih meningkatkan dan mengoptimalkan dalam pelayanan ke mahasiswa.

Saran Bagi Peneliti yang akan Datang

Saran bagi penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut:

5. Penelitian selanjutnya hendaknya perlu dilakukan uji *pra-sampling* kuesioner, karena dalam penelitian ini masih terdapat indikator-indikator yang bersifat ganda yaitu satu indikator dapat mengukur dua variabel.
6. Sampel dalam penelitian ini hanya berasal dari satu institusi saja, sehingga penelitian selanjutnya hendaknya dapat dilakukan dengan memperbanyak sampel dengan memperluas jumlah institusi yang dijadikan objek penelitian.
7. Penelitian ini dilakukan pada lembaga jasa seperti institusi perguruan tinggi. Masih perlu dilakukan penelitian kembali pada populasi yang berbeda, misalnya perusahaan jasa, sektor perdagangan dan manufaktur, atau lembaga keuangan lain selain di perbankan.
8. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS, sehingga penelitian yang akan datang disarankan untuk mengolah menggunakan alat analisis yang lain seperti SEM_AMOS, SPSS dan lain-lain.

Daftar Pustaka

- Baharuddin, dkk. 2007. *Teori Belajar Dan Pembelajaran*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hapitria, Pepi; Pebryatie, Elit; Ariyanti, Yevi Dwi. 2016. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Kebidanan Program Studi Kebidanan Cirebon Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya. *Buletin Media Informasi*. Vol.12. Ed.. Juli.

- Irmawati, R.I. 2016. Gambaran Harga Diri Siswa Tunanetra Di Sekolah Luar Biasa (SLB-A) TPA Bintoro Kabupaten Jember. *Respiratory Unej*. <http://respiratory.unej.ac.id/handle/123456789/75919?show=full>. (Diakses Pada 2 Januari 2019).
- Kasmari, R.A. Marlien. 2018. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang. *Dinamika Teknik*. Vol.IX. No. 1. Januari. 22-38.
- Kotler, Philip and Amstrong, Garry. 2007. *Marketing an Introduction* (Eight Edition). Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Putra, IKM., dan Yasa, NK., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 11 (1): 90 -102.
- Setiyati, Rita. 2013. Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta. *Forum Ilmiah*. Vol20. No.1. Januari. 48-63.
- Syajana, Gede Surya. 2013. Analisis Kepuasan Mahsisw Dalam Menggunakan Pelayanan Pendidikan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. 2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undhiksh*. Vol.1. No.1. PISSN: 2599-1418. E-ISSN: 2599-1426.