



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 5422-5431

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMIKOM Stella Maris Sumba

Alexander Adis<sup>1</sup>, Martinus Malo Ngongo<sup>2</sup>, Delsiana Mikku<sup>3✉</sup>, Arience Renda<sup>4</sup>, SellynKaka<sup>5</sup>

STIMIKOM Stella Maris Sumba

Email: [delsianamikku@gmail.com](mailto:delsianamikku@gmail.com)<sup>3✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Terdapat hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini, yaitu: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stimikom Stella Maris Sumba. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STIMIKOM Stella Maris Sumba. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 98 buah. Teknik uji terpakai menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis pertama dan kedua menggunakan uji regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis ketiga menggunakan *path analysis* dalam perhitungannya untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Mahasiswa Stimikom Stella Maris Sumba.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa*

### Abstract

This research aims to analyze the influence of service on student satisfaction. There is a hypothesis built in this research, namely: The Influence of Service Quality on Student Satisfaction at Stimikom Stella Maris Sumba. The data collection method is through distributing questionnaires to respondents directly. The respondent in this research was STIMIKOM student Stella Maris Sumba. The number of questionnaires distributed was 98. The test technique used uses a validity test and a reliability test. Testing the first and second hypotheses uses a simple linear regression test. Testing the third hypothesis uses path analysis in its calculations to determine the existence of a mediation effect The research results show that Service Quality has a positive and significant effect on Stimikom Stella Maris Sumba Student Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan pada saat ini tergolong dalam keadaan maju dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang mahasiswa tersebut mentransfer pengetahuan yang dimilikinya namun dilihat juga bagaimana para mahasiswa mampu menerima pengetahuan yang diberikan tersebut. Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, dengan maksud perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut. Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa. Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah system layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan image keterpercayaan (reliability) dan keterjaminan (assurance) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu kuliah, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan. Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut. Dapat dilihat bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan mahasiswanya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa stimikom stella maris sumba. dalam hal ini kampus dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.

Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan facio yang berarti to do atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mahasiswa rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, kualitas pelayanan dan kepuasan juga sangat di perlukan oleh mahasiswa bukan hanya pada mahasiswa di kota-kota besar tetapi mahasiswa di stimikom stella maris sumba juga membutuhkan program tersebut.

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara Dosen dan Mahasiswa. Saat harapan dan keinginan terpenuhi mahasiswa akan merasa dihargai di

tempat kampus tersebut. Mahasiswa senang dan puas dengan fasilitas pelayanan di tempat kuliahnya sebanding dengan keinginan dan harapannya. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dengan berbagai cara seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional.

STIMIKOM Stella Maris Sumba mempunyai dua bagian pelayanan yaitu bagian pelayanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, perpustakaan, penerimaan mahasiswa baru. Kesemua bagian pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan mahasiswa. Dalam upaya kampus untuk memberikan pelayanan yang terbaik kampus harus mampu memahami masalah pelayanan mahasiswa dan bertindak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu dengan melihat dimensi kualitas pelayanan agar lebih ditingkatkan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan Mahasiswa. Harapan Mahasiswa tentunya diukur dari faktor-faktor yang mendorong kepuasan wisatawan, serta kualitas pelayanan 3 yang terdiri dari dimensi (Realibilitas, Responsive, Assurance, Empaty, Tangible) yang mempengaruhi terhadap kepuasan Mahasiswa. Pengembangan pelayanan dan fasilitas kampus harus selalu ditingkatkan demi memberikan kesan dan puas kepada Mahasiswa.

#### METODE PENELITIAN

Subjek penelitian adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagai subjek penelitian ini adalah Mahasiswa STIMIKOM Stella Maris Sumba.

Menurut Cooper dan Schindler (2014), populasi merupakan sekelompok individu atau objek yang akan diambil untuk diteliti sedangkan sampel adalah pemilihan sebagian elemen dari populasi untuk menggambarkan keadaan dari keseluruhan populasi. Populasi penelitian ini para Mahasiswa STIMIKOM Stella Maris Sumba. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Dengan metode tersebut, sampel dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang disyaratkan. Kriteria yang diambil yaitu: Mahasiswa Semester 3 dan 5. Kriteria ini atas dasar pertimbangan karena dengan masa beradaptasi yang semakin lama akan berpengaruh bagi mahasiswa untuk lebih mengenal kampus dan menilai keberadaan dirinya di kampus. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 98 Mahasiswa. Teknik penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

### Rumus Slovin

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

#### Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{234}{1 + 234(0.1)^2} \quad n = 98 \text{ Mahasiswa}$$

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang penulis lakukan ini pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu bagian pertama, merupakan analisis data yang sifatnya deskriptif. Sedangkan bagian kedua, merupakan analisis data yang sifatnya inferensi atau pengujian hipotesis.

#### Variabel Pelayanan

Persepsi responden terhadap variabel Pelayanan dapat lihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Interval	Kategori	Jumlah	Persentasi
1,00-1,79	Sangat tidak setuju	0	0%
1,80-2,59	Tidak setuju	4	4,1%
2,60-3,39	Netral	27	27,6%
3,40-4,12	Setuju	57	58,2%
4,20-5,00	Sangat setuju	10	10,2%
Total		98	100%

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa responden cenderung mengatakan setuju dengan adanya Kualitas Pelayanan di Kampus STIMIKOM Stella Maris Sumba. Sebanyak 57 orang atau sebesar 57,1% Mahasiswa setuju dengan adanya Pelayanan bahkan 10 orang atau 10,2% Mahasiswa sangat setuju terhadap adanya Pelayanani. Akan

tetapi ada pula Mahasiswa yang menyatakan Netral yaitu 27 orang atau 27,6% dan yang menyatakan tidak setuju 4 orang dengan persentase 4,1%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di STIMIKOM berada pada kategori setuju.

#### Variabel Kepuasan Kerja

Persepsi responden terhadap variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Interval	Kategori	Jumlah	Persentasi
1,00-1,79	Sangat tidak setuju	0	0%
1,80-2,59	Tidak setuju	2	2,0%
2,60-3,39	Netral	40	40,8%
3,40-4,12	Setuju	54	55,1%
4,20-5,00	Sangat setuju	2	2,0%
Total		98	100%

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa hampir seluruh mahasiswa setuju dan puas terhadap Pelayanan. Mahasiswa yang menyatakan setuju terhadap setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 55,1% Mahasiswa, ada 2 orang atau 2,0% Mahasiswa yang menyatakan sangat puas terhadap Pelayanan Kampus STIMIKOM Stella Maris Sumba. Namun masih ada 40 atau 40,8% orang yang menyatakan netral terhadap kepuasan kerja mereka dan 2 orang yang jelas-jelas menyatakan tidak puas.

#### Hasil Analisis

##### Pengujian hipotesis 1 (H1)

Hipotesis yang pertama dalam penelitian ini adalah pengaruh positif keadilan organisasi terhadap komitmen organisasi. Teknik analisis untuk menguji hipotesis pertama menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil uji hipotesis pertama yaitu: keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Variabel	<i>Standardized Coefficients</i> ( $\beta$ )	T	Sig.	R	R Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,396	4,220	0,000	0,396	0,156	17,810	0,000

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3, yang diperoleh  $r$  sebesar 0,156 pada hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Nilai  $r$  berkisar antara 0 sampai 1, apabila nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Hal ini berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dapat dilihat dari  $R\text{-Square}$  yaitu sebesar 0,156. Harga  $t$  hitung ( $\beta=0,396$ ,  $t = 4,220$ , nilai  $p \leq 0,05$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### Hasil Uji Ekonometri

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikan di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan dan menunjukkan bahwa data tidak normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan, sehingga data yang diuji normal. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	<i>Asymp. Sig. (2- tailed)</i>
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,783	0,572

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada model 1 sebesar  $0,572 > 0,05$ . Model 2 *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $0,204 > 0,05$ . Model 3 *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $0,228 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa *residual* dalam penelitian ini memiliki distribusi normal dan telah memenuhi uji normalitas.

##### b. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum. Pengujian linearitas dilakukan dengan metode *tes for linearity*, variabel dapat dikatakan memiliki hubungan linear jika nilai probabilitas pada *linearity*  $p < 0,05$  serta nilai probabilitas pada *deviation from linearity*  $p > 0,05$ . Hasil uji linearitas dalam penelitian ini yang dirangkum dapat dilihat pada sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

Variabel Independen	Variabel Dependen	<i>Sig Lineariti</i>	Sig DF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa	0,000	0,265	Linear

Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa semua bentuk hubungan antar variabel linear. Hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa terbukti linear dengan nilai *probabilitas linearity*  $0,000 < 0,05$  dan nilai *probabilitas deviation from linearity*  $0,265 > 0,05$ .

#### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dilakukan melalui uji park, yaitu dengan mengkuadratkan lalu meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Dikatakan bebas heteroskedastisitas jika variabel independen tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen ( $\text{sig} > 0,05$ ).

Tabel 7. Hasil Uji Heterokedasitas

Variabel	Sig.	Koefisien Korelasi	Keterangan
Pelayanan	0,415	0,818	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan Mahasiswa	0,418	0,814	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa signifikansi dari kepuasan kerja ada 0,415 yang artinya lebih dari 0,05 dan Pelayanan memiliki signifikansi 0,418 yang berarti lebih 0,05 dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

#### d. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang signifikan antara variabel independen. Multikolinieritas terjadi apabila nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) diatas 10 atau *tolerance value* dibawah 0,10. Multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIF dibawah 10 atau *tolerance value* di atas 0,10 (Hair *et al.*, 2006). Untuk lebih jelasnya, Tabel 8, menampilkan hasil uji multikolinieritas dari penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Multikoloniaritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,513	1,951	Non multikoloniaritas
Kepuasan Mahasiswa	0,513	1,951	Non multikoloniaritas

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* dan VIF dari kepuasan mahasiswa dan Pelayanan adalah sama yaitu 0,513 dan 1,951. Dengan demikian, kedua variabel yang akan berperan sebagai variabel independen tersebut memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga mengindikasikan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### e. Hasil Uji t

Penelitian ini menggunakan uji regresi, yang dimaksud untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel terikat. Pengaruh variabel Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa diketahui dengan melakukan uji t. Hasil dapat uji t dapat diketahui dalam Tabel 9 sebagai berikut:

Model	Koef beta	T hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,396	4,220	0,000	Signifikan

Dari hasil analisis regresi yang terangkum dalam Tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa keadilan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dengan nilai probabilitas 0,000 dan nilai t hitung sebesar 4,222. Oleh karena itu nilai probabilitas 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Koefisien yang bernilai positif yang menunjukkan variabel keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi didukung oleh data. Hasil uji regresi tersebut menunjukkan variabel keadilan organisasi secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai probabilitas 0,000 dan nilai t hitung sebesar 9,554. Oleh karena itu probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif. Disimpulkan bahwa keadilan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja terbukti secara signifikan. Artinya keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### f. Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikan 5% 0,05 jika p value (sig)



<0,05, maka  $H_0$  ditolak. Artinya semua variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. dalam Tabel 10 sebagai berikut

	Koef beta	F hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepusana Mahasiswa	52,404	17,810	0,000	Signifikan

Hasil uji F tidak membahas model regresi sederhana yaitu model 1 dan 2 karena hasilnya sama dengan uji t. Keadilan organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi, dengan probabilitas 0,000 dan nilai F sebesar 43,840 jadi dapat disimpulkan bahwa model yang menyatakan pengaruh keadilan organisasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja terbukti signifikan

#### g. Hasil Uji $R^2$

Koefisien determinasi merupakan angka menunjukkan besarnya variabel mempengaruhi variabel lain. Hasil uji koefisien determinasi dalam perlihatkan ini dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square
Kualitas Pelayanan terhadap Kepusana Mahasiswa	0,396	0,156	0,148

Hasil koefisien determinasi pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa variabel keadilan organisasi mempengaruhi terhadap komitmen organisasi sebesar 0,396. variabel keadilan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 0,543. variabel kepuasan kerja mempengaruhi variabel komitmen organisasi sebesar 0,543.

## SIMPULAN

Peneliti merumuskan simpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Adapun simpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini, yaitu: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMIKOM Stella Maris Sumba.

Bagi peneliti selanjutnya agar memperhatikan keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu menyangkut penentuan jumlah sampel dan pengukuran variabel. Pertama, menyangkut jumlah sampel, disarankan agar memperbanyak jumlah sampel dan

perusahaan yang diteliti. Selain itu juga, dapat melakukan penelitian pada sektor industri manufaktur lainnya. Kedua menyakut pengukuran variabel agar tidak bias, disarankan untuk melakukannya dalam kurun waktu dan lokasi yang berbeda pendekatan secara statistisk.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Banggur, M. D. V., Situmorang, R., & Rusmono, R. (2018). Pengembangan Pembelajaran Berbasis Blended Learning Pada Mata Pelajaran Etimologi Multimedia. *JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20(2), 152-165. <https://doi.org/10.21009/jtp.v20i2.8629>
- Kinicki, A., & Fugate. (2013). *Organizational Behavior Fifth Edition*. McGraw-Hill Education: New York.
- Leen, J, A., & Wei. (2015). The Moderating Effect Of Leadership on PerceivedOrganizational Justice and affective Commitment: a Study in. *The Internasional Journal Of Human Resouce*, 0958-5192.
- Putra I.Gede, A., & Dewi. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(7), 4892-4920.
- Saputra, A., & Wibawa. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Organisasional Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Komitmen. *Global Journal of Management and Business Research*, 19(10), 2249-4588.
- Spagnoli.P, A., & Cantano.A. (2012). Personality And OrganisationalCommitment: The Mediating Role Of Job Satisfaction During Socialisation. *Career Development International*, 17(3), 255 – 275.
- Wirawan. (2014). *Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi,Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offse.