JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI BISNIS, KEWIRAUSAHAAN

Halaman Jurnal: https://univ45sby.ac.id/ejournal/index.php/ekonomika
Halaman UTAMA Jurnal : https://univ45sby.ac.id/ejournal/index.php

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh

Rionardi Rionardi
Magister Managemen, Sekolah Tinggi Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

Almasdi Almasdi
Magister Managemen, Sekolah Tinggi Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

Korespondensi email: rionardi2978@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study was to analyze the effect of service dimension variables on student satisfaction with educational services. The study was conducted using a quantitative approach. The sample of this study were students Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh a total sample of 123 students. Data analysis for hypothesis testing uses binary logistic regression. The results showed the First Hypothesis (H1): Simultaneous testing all dimensions of service quality that significantly influence student satisfaction are tangibles (X1), reability (X2), responsiveness (X3), and assurance (X4), while empathy variables (X5)) has no significant effect with the level of student satisfaction contribution to services at STT Payakumbuh at 88.1% and 11.9% influenced by other variables. Second Hypothesis (H2): Testing that can be seen partially so that it can be seen that the most dominant dimension affecting service satisfaction at the Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) is the responsiveness variable (responsiveness) that can provide increased student satisfaction with academic services by 151,109 times more high compared with students who are not satisfied and when compared with other variables also have the most dominant influence with the logistic equation model of the effect of service quality variables on student satisfaction is logit (Y) = -3,985 + 2,999TG + 2,177REA + 5,260RESPN + 2,803ASSRC. It is expected that STT Payakumbuh needs to improvethe quality of service in increasing the level of student satisfaction with educational services.*

Keywords*: Services Quality; Students Satisfaction; Logistic Regression*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel dimensi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh dengan jumlah sampel 123 mahasiswa. Analisis data untuk uji hipotesis menggunakan regresi logistik biner. Hasil penelitian menunjukkan Hipotesis Pertama (H1): Pengujian secara simultan semua dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah *tangibles* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), dan *assurance* (X4), sedangkan variabel *empathy* (X5) tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di STT Payakumbuh sebesar 88,1% dan 11,9% dipengaruhi variabel lainnya. Hipotesis Kedua (H2): Pengujian yang dapat dilihat secara parsial sehingga dapat diketahui dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan layanan pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) adalah variabel *responsiveness* (daya tanggap) yang dapat memberikan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 151.109 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dan jika dibandingkan dengan variabel lainnya juga memiliki pengaruh yang paling dominan dengan model persamaan logistic pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah logit (Y) = -3.985 + 2.999TG + 2.177REA + 5.260RESPN +2.803ASSRC. Diharapkan STT Payakumbuh perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasaan mahasiswa; Logistik Regressi.

Received April 30, 2019; Revised Mei 22, 2019; Accepted Juni 25, 2019

LATAR BELAKANG

Keberhasilan Perguruan Tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggannya, dalam hal ini adalah mahasiswa. Pelayanan yang baik diharapakan oleh mahasiswa mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung. Semua kegiatan ini menjadi tanggung jawabnya manajemen yang menjalankan oprasional pendidikan.Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2011).

Perguruan Tinggi memberikan jasa, dengan berfikir agar seluruh mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan. Pengelola perguruan tinggi harus memperhatikan kualitasjasa (*service quality*) agar mahasiswa dan masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan mengalami peningkatan. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswa dan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dimasa yang akan datang (Setiarini dkk., 2017). Perguruan Tinggi memberikan jasa, dengan berfikir agar seluruh mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan. Pengelola perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) agar mahasiswa dan masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan mengalami peningkatan. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswadan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dimasa yang akan datang (Setiarini dkk. 2017).

Penyelengaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan dan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998). Menciptakan kualitas layanan bagi dunia pendidikan perlu dijaga dan dikembangkan serta dipertahankan karena pendidikan memberikan jasa yang professional dalam mewujudkan generasi penerus bangsa dan Negara. Perlunya memperhatikan 5 (lima) unsur sebagai konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasanyaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap),*assurance* (jaminan), *empathy* (empati), (Parasuraman, 2001).

Beberapa penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Pada penelitian yang dilakukan (Ginanjar, 2012) mengatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dilihat dari dimensi reliability, responsiveness, assurasnce, empathy, and tangible sebagian besar pada kategori tidak puas.

Sedangkan penelitian (Mularsih dan Aritonang, 2017) menjelaskan bahwa kelima dimensi (fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) maupun variabel kualitas layanan pada Pendidikan Tinggi Swasta di Jakarta memperoleh nilai skor rata-rata cukup dan begitu juga variabel kualtias layanan juga memperoleh skor yang cukup memuaskan, sehingga kualitas pelayanan jasa masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diperlukan pada instusi pendidikan tinggi karena akan mempengaruhi capaian mahasiswa secara akademik yaitu dalam penyelesaian studi yang nantinya juga akanmenentukan mutu lulusan dalam bentuk kompetensi akademik.

KAJIAN TEORITIS

Menurut (Supranto, 2001) mendefenisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkanmenurut (Kotler, 1997) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Lebih lanjut (Kotler, 2003) mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatunproduk dengan harapan-harapannya.

Dari pendapat tersebut di atas disimpulkan yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa). Harapan mahasiswa dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman, alumni yang sudah merasakan pelayanan sebelumnya. Hal tersebut akantimbul perasaan senang, kepuasan individu karena antara harapan dan

kenyataan dalammemakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan mahasiswa tergantung pada kualitas pelayanan *(service quality)* yang diberikan oleh lembaga yang mengolah pendidikan sebagai pemberi jasa. Kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan di dunia pendidikan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam konsep kualitas jasa. Pada dasarnya kepuasan layanan akan tercipta apabila kualitas jasa sudah memenuhi harapan mahasiswa. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan (Wijaya, 2012) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

Kotler dalam (Tjiptono, 2016) mengungkapkan ada terdapat 5 (lima) faktor penentu kualitas pelayanan jasa diantaranya yaitu: 1)Berwujud (tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, 2) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen, 3) Cepat tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dari karyawandan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.

Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen, 4) Kepastian (assurance), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik, 5) Empati yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Memastikan tidakada keluhan dan jika ada maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukan rasa peduli yang tulus. Perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan sangat penting dalam mengatasi keluhan para konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey lapangan. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa STT Payakumbuh. Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk kuessioner untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh mahasiswa STT Payakumbuh yang aktif pada tahun akademik 2019/2020 yaitu sebanyak 225 orang mahasiswa. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel penelitian adalah 144 orang. Penelitian ini menggunakan analisis analisis regresi binery logistik**.** Analisis ini dilakukan karena variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dalam bentuk katogori 2 kategori (binary) yaitu kepuasan mahasiswa dalam katogori puas dan tidak Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengestimasi model regresi dengan variabel dependen bersifat kualitatif adalah dengan model probabilitas logistik atau disingkat *logit* (Widarjono, 2010).

$Y = a + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X4 + \beta5X5 + e$

$Y = \log P \left(\frac{p}{1-p} \right)$

$\text{Ln} \frac{p}{1-p} = a + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X4 + \beta5X5 + e$

Keterangan:

Y: Kepuasan Layanan pendidikan, a: konstanta, X1 : Bukti fisik (*tangibles*), X2 : Empati (*empathy*), X3 : Keandalan (*reliability*), X4 : Daya tanggap (*responsiveness*), X5 : Jaminan (*assurance*, P : Peluang dari peristiwa yang terjadi, 1-P : Peluang dari peristiwa yang tidak terjadi, e = error.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan model regressi logistik yang terbentuk disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil *Uji Wald.* Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	TG	2.699	1.274	4.488	1	0.034	14.864
	REA	2.150	1.038	4.290	1	0.038	8.582
	RESPN	5.018	1.497	11.230	1	0.001	151.109
	ASSRC	2.721	1.211	5.047	1	0.025	15.201
	EMP	0.776	1.488	0.272	1	0.602	2.172
	Constant	-3.949	1.037	14.510	1	0.000	0.019

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan hasil uji *Regressi logistic* pada tabel di atas, didapat persamaan regressisebagai berikut:

$$\text{Ln}\frac{p}{1-p} = -3.949 + 2.699TG + 2.150REA + 5.018RESPN + 2.721ASSRC$$

Persamaan *logistic regressi* menunjukkan bahwa *log odds* kepuasan pelayanan akademik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh semu variabel. Jika *tangible* (TG), *reability* (REA), *responsiveness* (RESPN) dan *Assurance* (ASSRC) dianggap konstan, maka odds kepuasan pelayanan akademik dengan faktor $e^{2.699TG}$ untuk kenaikan 1 unit *tangible*, faktor $e^{2..150REA}$ untuk kenaikan 1 unit *reability*, faktor $e^{5.018\ RESPN}$ untuk kenaikan 1 unit *responsiveness*, faktor $e^{2.721ASSRC}$ untuk kenaikan 1 unit *assurance*. Interpretasi dapat juga dilakukan dengan menyatakan bahwa semakin tinggi nilai *tangible, reability, responsiveness,*dan *assurance* maka probabilitas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik juga akan semakin tinggi. Penjelasan hasil uji hipotesis dapatkan disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 7 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Hipotesis	Hasil Uji
Tangibles	Semakin baik kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana, maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.	Diterima (Pengaruh Sig.)
Reliability	Semakin tinggi Keandalan: kemampuan dosen,tenaga kependidikan, dalam memberikan pelayanan.	Diterima (Pengaruh Sig.)
Responsiveness	Semakin meningkat daya tanggap kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	Diterima (Pengaruh Sig.)
Assurance	Semakin meningkat kepastian: keahlian dosen,pehatian dosen, konsisten belajar, waktu pengajaran, maka semakin meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	Diterima (Pengaruh Sig.)
Empathy	Tingkat kepedulian dosen, tenaga kependidikan, untuk memberi perhatian kepada mahasiswa berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik	Ditolak (tidak bepengaruh secara Sig.)

Sumber: Hasil Pengolahan data

Menguji Kelayakan Model Regressi *(Goodness of Fit)*

Hosmer and Lemesshow's Goodness of Fit Test menguji hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit). Jika nilai Hosmer and Lemesshow's Goodness of Fit teststatistic sama dengan atau kurang dari 0.05 maka hipotesis nol di tolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model tidak dapat memprediksi nilai observasinya. Jika nilai Hosmer and Lemesshow's Goodness of Fit test statistic lebih besar dari 0.05 maka hipotesis nol dapat diterima yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data obeservasinya.

Tabel 2. Menguji Kelayakan ModelHosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	.710	6	.994

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan Tabel 2 Uji Hosmer Hosmer and Lemesshow's menunjukkan bahwa besarnya nilai statistic nilai Hosmer and Lemesshow's Goodness of Fit sebesar 0.994 denganprobabilitas signifikan 0.994 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (5%), dengan demikian dapat disimpulkan model dapat diterima.

Uji Wald

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara parsial menggunakan uji *wald*,maka uji *wald* hipotesis akan diuji secara individual atau parsial. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara memasukkan satu persatu variabel *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependen*.

Berdasarkan tabel 2 hasil uji wald menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel dibawah 5% (0.05) adalah bariabel *tangible* (TG) nilai signifikan 0,034, *reability* (REA) nilaisignifikan 0,038, *responsiveness* (RESPN) nilai signifikan 0,001 dan *Assurance* (ASSRC) nilai signifikan 0, 025. Sedangkan variabel e*mpathy* (EMP) memiliki nilai yang tidak sinifikan (0,602>0,05).

Berdasarkan Tabel 2 hasil pengujian secara individual atau parsial menunjukkan bahwa Variabel *Tangible (*TG) memperoleh nilai *wald* sebesar 4.488 (Sig. 0.034). Nilai signifikansi
0.034 lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *Tangible* berpengaruh seraca signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *Reability* (REA) memperoleh nilai Wald sebesar 4.290 dengan Sig. 0.038. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *reability* berpengaruh secarasignifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *reability* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor Reability meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Responsiveness* (RESPN) memperoleh nilai Wald sebesar 11.230 dengan Sig. 0.001. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadappelayanan akademik.

Selanjutnya variabel *responsiveness* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor *responsiveness*. meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Assurance* (ASSRC) memperoleh nilai *Wald* sebesar 5.047 dengan Sig. 0.025. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yaitu variabel Assurance berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Variabel *assurance* yang bertanda positif menunjukkan bahwa peningkatan faktor *assurance* meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan akademik. *Empathy (EMP)* memperoleh nilai Wald 0.272dengan sig. 0.602. Nilai signifikan lebih besar dari 0.05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak diterima yaitu variabel Empathy berpengaruh secara tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Koefisien Determinasi (*Nagelkerke R Square*)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana *variabilitas* varibel dependen. *Nagelkerke's R Square* merupakan modifikasi dari koefisien *Cox & Snell's R Square* untuk memastikan nilainya bervariasi dari 0 sampai 1. Hal ini dilakukan dengan cara membagi nilai *Cox & Snell's R Square* dengan nilai maksimumnya. Koefisien detrminasi pada *regressi logistic* dapat dilihat pada nilai *Nagelkerke R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien DeterminasiModel Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	30.826[a]	0.622	0.881

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan tabel 3 menjelaskan hasil analisis data menunjukkan nilai *Cox & Snell's R Square* sebesar 0,622 dan nilai *Nagelkerke R Square* adalah 0,881 yang berarti variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variable (X) independen sebesar 0,881 atau 88,1%. Sedangkan sisa sebesar 0,119 atau 11,9% ditentukan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Uji G

Uji G dalam Uji *overall Model Fit* atau disebut juga uji keseluruhan model, dimana pengujian ini dilakukan secara serentak atau *simultan*. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh peubah-peubah bebas yang digunakan dalam model. secara bersama-sama terhadap peubah respon. Uji G dapat dihitung dari perbedaan nilai -2LL antara model hanya terdiri dari konstanta dan model yang di estimasi terdiri dari konstanta serta variabel independen Nilai -2Log Likelihood yang hanya memasukkan nilai konstanta saja adalah sebesar 150.442. Sedangkan nilai -2Log Likelihood yang memasukkan nilai konstanta dan variabel bebas adalah sebesar 30.826. Perbandingan kedua nilai -2Log Likelihood tersebut adalah 119.616 seperti yang ditunjukkan pada *table chi square* berikut:

Tabel 4. Perbandingan Nilai -2LL. Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	119.616	5	.000
	Block	119.616	5	.000
	Model	119.616	5	.000

Sumber: Hasil Pengolahan data

Perbandingan tersebut mengikuti sebaran *chi square*. Nilai *chi square* sebesar 119.616 dengan df 5. Berdasarkan tabel di atas didapat nilai Sig. Model sebesar 0.00. Karena nilai ini lebih kecil dari 5% atau 0.05 maka dapat di simpulkan bahwa variabel *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik

Ekspektasi B

Variabel *Tangible (*TG) memperoleh Nilai *odd ratio* sebesar 20.075 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *tangible* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 20.075 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang penilaiannya tidak puas dengan faktor *tangibles.*Variabel *Realibility* (REA) memperoleh Nilai odd ratio sebesar 8.882 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *realibility* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 8.882 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *reability.*Variabel responsiveness (RESPN) memperoleh nilai odd ratio sebesar 192.467 menunjukkan bahwa peningkatan aspek Responsiveness akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 192.467 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *responsiveness.* Variabel Assurance (ASSRC) memperoleh nilai odd ratio sebesar 16.449 menunjukkan bahwa peningkatan aspek *assurance* akan

meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 16.449 kali lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak puas dengan faktor *assurance*.

Hasil Temuan Penelitian

Berbagai temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan STT Payakumbuh, khususnya bagian akademik. Adapun implikasi dari penelitian yang merupakan hipotesis pertama (H1). Semua variabel penelitian ini (*tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy)* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Penelitlian ini memiliki tingkat kontribusi variabel sebesar 88,1% dan sisanya 11,9% diluar model penelitian ini.

Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayananpada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh (STTP) yang merupakan hipotesis kedua (H2) yang memperlihatkan analisis secara parsial atau satu persatu, sehingga dapat dilihat variabel yang dominan yang mempengauhi mempengaruhi kepuasan layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Pengujian hipotesis penelitian yang telah dianalisis secara parsial, memberikan gambaran bahwa variabel yang dominan mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan akademik pada mahasiswa STT Payakumbuh adalah variabel *responsiveness, assurance, tangible*, *reability.* Hasil penelitian pada semua variabel, maka variabel yang paling dominan atau lebih tinggi tingkat pengaruhnya yaitu variabel *responsiveness* (daya tanggap). Daya tanggap yang perlu menjadi perhatian adalah keterlibatan kepada mahasiswa untuk aktif dalam menggunakan pelayanan, memberikan penjelasan dengan prosedur yang jelas, ramah dan bersahaja penuh semangat.

KESIMPULAN

Dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi tangibles (X1), reability (X2), responsiveness (X3), dan assurance (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel empathy (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh. Dimensi Kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh adalah responsiveness (daya tanggap).

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, D., Murni, I., Putri, A., Badri, J., & Johan, H. (2019). A Study of Clothing Industry Competitiveness with Porter's Five Force Approach in Kabupaten Agam Central Industry (A Preliminary Study of Ampek Angkek, Banuhampu, Sungai Puar). *KnE Social Sciences*, 169-185.

Andi. Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Ginanjar, Resky. (2012). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta.* Yogyakarta.

Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Hayati, R., Izmuddin, I., & Putri, A. (2019). Pengaruh Religiusitas Dan Budaya Terhadap Prilaku Konsumen Muslim Dalam Membeli Makanan Kafe. *ekonomika syariah: Journal Of Economic Studies*, *3*(1), 72-84.

Heliyani, H., & Julianto, H. H. (2019). Analisis Keputusan Investasi Saham Berdasarkan Penilaian Harga Saham Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, *22*(2), 128-144.

Kotler, Philip. (2003). Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler,Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.

Merianti, L., Amelia, D., Srywayuni, A., & Yuliane, S. A. (2019, August). Stories Of Mothers With Intellectual Disability Children In West Sumatera, Indonesia. In *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Health* (No. 4, pp. 343-351

Mularsih dan Aritonang, (2017). *Profil Pelayanan Jasa Pendidikan Tinggi Swasta Di Jakarta*. Jurnal Muara Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 1, No. 2, Oktober 2017: hlm 57-67. ISSN 2579-6224 (Versi Cetak). ISSN-L2579-6232 (Versi Elektronik).

Naim, M. A., Rimawan, E., & Mahmud, A. P. (2019). Relayout Production Facility of PC. Spun Pile Using Systematic Layout Planning in ABC Factory.

Nur, D., Putra, M. I., Satria, R., Jomi, H., & Putri, A. (2019). The Effect Of Work Ethics And Discipline On Performance That Is Intervening By The Commitments Of State Civil Organizations (A Case Study Of Educational Laboratory Staff At Padang State Polytechnic). *International Journal Of Management Excellence (ISSN: 2292-1648)*, *12*(2), 1805-1813.

Parasuraman, A. Valerie. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*.

Putri, A. A., Ismoyowati, D., & Pamungkas, A. P. (2019, November). Dynamic Modeling Of Marketing Channels To Control The Inventory Of Black Rice In Yogyakarta Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth And Environmental Science* (Vol. 355, No. 1, P. 012054). IOP Publishing.

Reina. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara*. BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 563-572

Setiarini Asri, dkk. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan Vol. 1 No.1 ISSN 2580 – 5398.

Suryanto, D. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wali Nagari Koto Tinggi Kecamatan Baso Kabupaten Agam. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, *3*(02), 102-114.

Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi. *COSTING: Journal Of Economic, Business And Accounting*, *2*(2), 236-247.

Suryanto, D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, *4*(02), 71-81.

Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi. Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*.