

## Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo

Yeni Kristiyan\*, dan Danis Imam Bachtiar  
Politeknik Sawunggalih Aji (POLSA) – Purworejo  
\*Email: yenikristiyan@gmail.com

### Abstract

*In an educational institution, service is one of the most important things to note. Good service will be a satisfaction for the customer, in this case the students. Sawunggalih Aji Polytechnic is one of the colleges in Purworejo Regency. One of the core services in these colleges is academic services, where the main users are students. The services provided so far there are still some shortcomings related to physical aspects and human resources. To find out how the level of satisfaction of students with academic services is needed a study especially related to several factors including evidence of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research used was a questionnaire with multiple validity, reliability and linear regression analysis. Result of validity and reliability test, all items are declared valid because result of each test value  $r_{hitung} > 0,279$  and reliable because value of  $\alpha > 0,6$ . Regression result  $Y = 1,276 + 0,195 \text{ tangible} + 0,093 \text{ reliability} + 0,077 \text{ responsiveness} + 0,508 \text{ empathy} + 0,340 \text{ assurance}$ . In the F test (Anova) obtained Fcount of 31,426 > Ftable value which means that independent variable together effect to student's satisfaction. While in t test, the variable that has significant effect on student satisfaction is assurance variable with t count 2,953 > from ttable value 2.015 and significance value equal to 0.005.*

**Keywords:** service, service quality.

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (Hardyansah, 2011) kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) Kecocokan dengan pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan, (4) Bebas dari kerusakan atau cacat, (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan prima harus diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut, sebuah paradigma baru harus diusung dalam sebuah lembaga jasa. Khususnya terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengoptimalan seluruh sumber daya manusia yang ada. Begitu pula dengan fasilitas dan sarana prasarana yang ada untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dalam hal ini tidak terkecuali bagi lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan seperti perguruan tinggi.

Perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi yang dilakukan yaitu upaya perbaikan kualitas perguruan tinggi dan seluruh unsur-unsur yang terkait di dalamnya. Tuntutan terhadap perguruan tinggi saat ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pelayanan dari lembaga perguruan tinggi, salah satunya adalah pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan primer sebuah perguruan tinggi, oleh karena itu kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang ditengah-tengah dukungan masyarakat.

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka

bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Menurut Avianti dalam (Sufiyah, 2011: 88) Kualitas adalah sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan menurun mutunya. Kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang menghendaknya. Bagian pelayanan akademik banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga layanan akademik tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih agar dapat memberikan kepuasan optimal bagi mahasiswa. Kepuasan layanan menjadi sangat penting karena akan membantu peserta mahasiswa loyal kepada institusi, mahasiswa bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu.

Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan utama. Menurut Sopiati (2010:33) Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima, sedangkan menurut Sugito dalam Rahayu (2013:4) mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik yang diterima oleh mahasiswa. Adapun indikator kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik yang dimaksud antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Politeknik Sawunggalih Aji (POLSA) merupakan salah satu perguruan tinggi yang berada di Kabupaten Purworejo, POLSA memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 231 orang. Jumlah mahasiswa tersebut harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, mengikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan manajemen pengelola pendidikan ini. Untuk dapat mensinkronisasikan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi lembaga ini. Prioritas dibidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tentunya adalah bidang pelayanan akademik.

Jasa pelayanan akademik yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan mahasiswa, dan mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya. Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama. Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, POLSA dipandang perlu mengevaluasi kegiatan pelayanan akademik tersebut untuk mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Karena pada kenyataannya masih ada keluhan dari mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan, misalnya kurangnya penyampaian informasi yang jelas, ketidak disiplin pegawai seperti ketika jam istirahat selesai pegawai belum ada di ruangan, serta ruang pelayanan akademik yang terbatas sehingga ketika ada banyak mahasiswa yang membutuhkan pelayanan harus berdesak-desakan.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2011:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data-data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini penulisan laporan Tugas Akhir ini, metode yang digunakan bersifat “Deskriptif” yaitu menggambarkan suatu objek berdasarkan fakta yang tampak apa adanya sesuai dengan kenyataan.

### **1. Jenis Data**

#### **a. Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang mempunyai bentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2013:23). Pada metode ini penulis mengumpulkan data yang benar dengan melakukan wawancara kepada kepala bagian administrasi akademik Politeknik Sawunggalih Aji

- Purworejo.
- b. Data Kuantitatif  
Data kuantitatif yaitu data yang bukan berbentuk kata melainkan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono,2013:23). Untuk mendapatkan data kuantitatif, penulis menggunakan kuesioner yang disebar pada mahasiswa dengan skala 1 sampai dengan 5.
2. Sumber Data
    - a. Data Primer  
Data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpulan data. (Sugiyono, 2013:173). Dalam hal ini penulis memperoleh data informasi dengan mewawancarai langsung kepada kepala bagian akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo, untuk mendapatkan data tentang jumlah mahasiswa dan struktur organisasi.
    - b. Data Sekunder  
Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data” (Sugiyono, 2013:173). Dalam hal ini penulis memperoleh data informasi dari studi pustaka yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo kepada mahasiswa.
  3. Teknik Pengumpulan Data
    - a. Observasi  
Observasi erupakan suatu pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk meihat dari dekat bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh peneliti”, (Riduwan, 2014:104). Dalam hal metode ini penulis melakukan pengamatan langsung di bagian akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo.
    - b. Wawancara  
Wawancara adalah “percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas apa yang telah menjadi sebuah pertanyaan” (Moelong, 2009:186). Dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan karyawan akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo.
    - c. Studi Pustaka  
Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari, memenuhi sumber-sumber data yang ada pada beberapa buku terkait.
    - d. Kuesioner atau Angket  
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:199). Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada mahasiswa sejumlah 50 orang.
    - e. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2010:422).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 1. Deskripsi responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	18	36%
2	Perempuan	32	64%
Total		50	100%

Deskripsi responden berdasarkan program studi.

**Tabel 2. Deskripsi responden**

No.	Program Studi	Frekuensi	Presentase
1	TI	18	36%
2	AK	13	26%
3	AB	19	38%
Total		50	100%

## 2. Hasil Kuesioner

### a. Jumlah kuesioner dan responden.

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat permasalahan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggali Aji. Untuk mengumpulkan data berupa informasi yang dibutuhkan, penulis menggunakan kuesioner yang disebar kepada 50 sampel mahasiswa aktif POLSA tahun akademik 2015 s.d. 2017. Berikut ini adalah tabel jumlah kuesioner yang berhubungan dengan penelitian.

**Tabel 3. Jumlah kuesioner**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	50
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang tidak kembali	0

### b. Variabel penelitian

Kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai peran penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan itu sendiri. Banyak indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan responden melalui tabel frekuensi dimana frekuensi tiap variabel akan menjelaskan berapa banyak mahasiswa dan presentase mahasiswa yang sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1) dalam tiap pernyataan yang disajikan.

#### I. Bukti Fisik ( $X_1$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel bukti fisik dari 50 responden, dengan indikator  $X_{1,1}$  s.d.  $X_{1,3}$  rata-rata memberikan jawaban setuju, dimana pada indikator pegawai berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan situasi dan kondisi mendapatkan jawaban sebesar (60%) responden setuju, 9 (18%) responden sangat setuju, 6 (12%) ragu-ragu, 3 (6%) tidak setuju dan 2 (4%) sangat tidak setuju. Kemudian indikator ruang administrasi bersih dan tertata secara rapi yaitu sebanyak 29 (58%) setuju, namun disisi lain tingkat keragu-raguan mahasiswa terhadap indikator ruang pelayanan administrasi nyaman masih cukup tinggi yaitu dengan jumlah 19 (38%) responden.

#### II. Kehandalan ( $X_2$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kehandalan dari 50 responden, dengan indikator  $X_{2,1}$  s.d.  $X_{2,4}$  responden memberikan jawaban setuju dan ragu-ragu. Indikator yang paling banyak mendapatkan respon setuju adalah pegawai akademik memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan yaitu sebanyak 30 (60%) responden, kemudian indikator prosedur pelayanan akademik tidak berbelit-belit juga cukup banyak mendapat jawaban setuju dari mahasiswa, yaitu sebesar 25 (50%) responden. Adapun indikator yang memperoleh jawaban tingkat keraguan cukup tinggi yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur sebanyak 19 (38%) responden.

#### III. Daya Tanggap ( $X_3$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel daya tanggap dari 50 responden, dengan indikator  $X_{3,1}$  s.d.  $X_{3,6}$  responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju cukup banyak. Pada indikator pegawai akademik memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya sebanyak 29 (58%) responden memberikan jawaban setuju dan 11

(22%) responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat juga bahwa sebanyak tiga indikator memperoleh jawaban setuju yang sama yaitu sebanyak 25 (50%) responden.

#### IV. Empati ( $X_4$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel empati dari 50 responden, dengan indikator  $X_{4,1}$  s.d.  $X_{4,3}$ , lebih dari 50% responden setuju bahwa akses pelayanan administrasi mudah adalah indikator yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yaitu sebanyak 30 (60%) responden memberikan tanggapan setuju, 5 (10%) responden sangat setuju tetapi 9 (18%) masih ragu-ragu. Kemudian indikator pegawai akademik mempunyai kemampuan komunikasi yang baik juga mendapat tanggapan sebanyak 28 (56%) responden memberikan jawaban setuju, 11 (22%), sangat setuju, 8 (16%) ragu-ragu, 1 (2%) tidak setuju dan 2 (4%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

#### V. Jaminan ( $X_5$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel jaminan dari 50 responden, dengan indikator  $X_{5,1}$  dan  $X_{5,2}$  sebanyak 25 (50%) responden setuju bahwa dalam memberikan pelayanan bagian akademik mampu menyimpan data mahasiswa secara aman. Pada indikator yang kedua yaitu bagian akademik mampu menjaga kerahasiaan data mahasiswa, responden yang memberikan tanggapan sangat setuju cukup banyak yaitu 16 (32%), kemudian 21 (42%) setuju, 10 (20%) ragu-ragu, 2 (4%) tidak setuju dan 1 (2%) sangat tidak setuju.

#### VI. Kepuasan mahasiswa ( $Y$ )

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan dari 50 responden, pada indikator  $Y_1$  "Saya puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik" responden memberikan jawaban setuju sebesar 32 (64%), 3 (6%) sangat setuju, 7 (14%) ragu-ragu, 6 (12%) tidak setuju dan 2 (4%) sangat tidak setuju. Pada indikator  $Y_2$  "Saya puas dengan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik" responden memberikan jawaban setuju sebesar 27 (54%), 9 (18%) sangat setuju, 10 (20%) ragu-ragu, 4 (8%) tidak setuju dan 0 pada pilihan sangat tidak setuju.

Pada indikator  $Y_3$  "Saya puas dengan keramahan yang dimiliki oleh pegawai akademik" responden memberikan jawaban setuju sebesar 28 (56%), 7 (14%) sangat setuju, 13 (26%) ragu-ragu, 1 (2%) dan 1 (2%) sangat tidak setuju. Kemudian pada indikator  $Y_4$  "Saya puas dengan fasilitas yang ada pada bagian akademik" responden memberikan jawaban setuju sebesar 24 (48%), 8 (16%) sangat setuju, 14 (28%) ragu-ragu, 3 (6%) dan 1 (2%) sangat tidak setuju.

### 3. Pengujian validitas, reliabilitas dan regresi linier beganda

#### a. Uji Validitas

Uji validitas butir pernyataan untuk variabel bukti fisik ( $X_1$ ). Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) terdiri dari tiga pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Bukti Fisik**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Bukti fisik	X1.1	0,651	0,279	Valid
	X1.2	0,761	0,279	Valid
	X1.3	0,604	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel bukti fisik ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total*

*Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel bukti fisik (X1) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) terdiri dari empat pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kehandalan**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Kehandalan	X2.1	0,648	0,279	Valid
	X2.2	0,716	0,279	Valid
	X2.3	0,700	0,279	Valid
	X2.4	0,713	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel kehandalan (X2) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel kehandalan (X2) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel daya tanggap (X3) terdiri dari enam pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel daya tanggap (X3) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Daya Tanggap**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Daya Tanggap	X3.1	0,761	0,279	Valid
	X3.2	0,797	0,279	Valid
	X3.3	0,724	0,279	Valid
	X3.4	0,796	0,279	Valid
	X3.5	0,744	0,279	Valid
	X3.6	0,768	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel daya tanggap (X3) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga keenam butir pernyataan variabel daya tanggap (X3) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel empati (X4) terdiri dari tiga pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel empati (X4) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Empati**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Empati	X4.1	0,736	0,279	Valid
	X4.2	0,820	0,279	Valid
	X4.3	0,866	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel empati (X4) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel *emphaty* (X4) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel jaminan (X5) terdiri dari dua pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel jaminan (X5) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Jaminan**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	kriteria
Jaminan	X5.1	0,715	0,279	Valid
	X5.2	0,733	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel jaminan (X5) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga kedua butir pernyataan variabel jaminan (X5) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdiri dari empat pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa**

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Kepuasan mahasiswa	Y1	0,776	0,279	Valid
	Y2	0,809	0,279	Valid
	Y3	0,743	0,279	Valid
	Y4	0,691	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing indikator lebih dari 0,279 sehingga keempat butir pernyataan variabel kepuasan mahasiswa (Y) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila pengukuran tersebut diulang. Metode reliabilitas yang digunakan oleh penulis adalah metode *Cronbach's Alpha*. Dimana untuk menentukan instrumen tersebut reliabel atau tidak bisa digunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2016:60), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Adapun hasil uji reliabilitas terhadap analisis kualitas pelayanan mahasiswa pada bagian akademik POLSA, adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	3

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel *tangible* (X1) sebesar 0,840 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,833	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel kehandalan (X2) sebesar 0,833 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.

**Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	6

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel daya tanggap (X3) sebesar 0,897 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X3 reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.

**Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Empati**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,859	3

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel empati (X4) sebesar 0,897 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X4 reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.

**Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Jaminan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,882	2

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel jaminan (X5) sebesar 0,882 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X5 reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.



**Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,846 sedangkan nilai konstanta adalah 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y reliabel dan dapat dikatakan baik karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai konstantanya dan lebih besar dari 0,8.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil dari pengolahan data untuk analisis regresi linier berganda dalam penelitian analisis kualitas pelayanan mahasiswa pada bagian akademik POLSA adalah sebagai berikut:

**Tabel 16. Hasil R Square**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 a	,781	,756	1,403

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x1, x4, x3

Berdasarkan hasil analisis determinasi di atas, nilai R sebesar 0,884 atau 88,4% menunjukkan korelasi antara seluruh variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai R Square ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi yaitu sebesar 0,781 atau 78,1%. Hal itu dapat diartikan 78,1% jumlah presentase kontribusi variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan) kepada variabel terikat (kepuasan mahasiswa). Sedangkan sisanya 21,9% disebabkan oleh faktor lain.

Nilai dari *Adjusted R Square* adalah 0,756 nilai tersebut berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variansi dari variabel terikatnya adalah sebesar 75,6%.

**Tabel 17. Hasil Analisis Uji F**ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	309,385	5	61,877	31,426	,000b
1 Residual	86,635	44	1,969		
Total	396,020	49			

Berdasarkan hasil analisis uji F di atas, diperoleh F hitung sebesar 31,426 dengan F tabel sebesar 2,427 yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel - 1 atau 6-1 = 5) dan df 2 = n-k-1 (jumlah data-jumlah variabel bebas-1 atau 50-5-1 = 44). Hal tersebut dapat diartikan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $31,426 > 2,427$ , maka  $H_a$  (Hipotesis) diterima, artinya variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa.

Sedangkan nilai signifikansi dari hasil uji F adalah 0,000 dimana nilainya lebih kecil dari signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Regresi**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1,276	1,172		1,089	,282	
1	x1	,195	,122	,162	1,604	,116
	x2	,093	,127	,096	,736	,466
	x3	,077	,105	,126	,736	,466
	x4	,508	,172	,418	2,953	,005
	x5	,340	,174	,211	1,954	,057

Kepuasan mahasiswa = 1,276 + 0,195 bukti fisik + 0,093 kehandalan + 0,077 daya tanggap + 0,508 empati + 0,340 jaminan

Interpretasi dari regresi di atas adalah sebagai berikut:

Nilai konstanta 1,276 ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai 0 (nol) maka variabel terikat (Beta) sebesar 1,276. Nilai koefisien variabel X1 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y sebesar 0,195, artinya setiap kenaikan variabel X1 satu satuan maka variabel Beta (Y) akan naik sebesar 0,195. Nilai koefisien variabel X2 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y sebesar 0,093, artinya setiap kenaikan variabel X2 satu satuan maka variabel Beta (Y) akan naik sebesar 0,093. Nilai koefisien variabel X3 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y sebesar 0,077, artinya setiap kenaikan variabel X3 satu satuan maka variabel Beta (Y) akan naik sebesar 0,077. Nilai koefisien variabel X4 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y sebesar 0,508, artinya setiap kenaikan variabel X4 satu satuan maka variabel Beta akan naik sebesar 0,508. Nilai koefisien variabel X5 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y sebesar 0,340, artinya setiap kenaikan variabel X5 satu satuan maka variabel Beta (Y) akan naik sebesar 0,340.

Adapun hasil uji T, yang diperoleh dari uji analisis koefisien regresi dimana  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $50-5-1 = 44$  maka ttabel dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,025) hasil diperoleh ttabel sebesar 2,015. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas maka nilai thitung dibandingkan dengan ttabel. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik memiliki thitung < ttabel yaitu  $1,604 < 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,116 > 0,005$  yang diartikan bahwa secara parsial variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pada variabel kehandalan memiliki thitung < ttabel yaitu  $0,736 < 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,466 > 0,005$  yang diartikan bahwa variabel secara parsial kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian variabel daya tanggap memiliki thitung < ttabel yaitu  $0,736 < 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,466 > 0,005$  yang diartikan bahwa variabel secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pada variabel empati memiliki thitung > ttabel yaitu  $2,953 > 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,005 < 0,005$  yang diartikan bahwa variabel secara

parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan pada variabel jaminan memiliki  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,954 < 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,057 > 0,005$  yang diartikan bahwa variabel secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggali Aji, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t, variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,604 < 2,015$ , nilai signifikansi  $>$  nilai alpha  $0,05$  ( $0,116 > 0,05$ ).
2. Hasil uji t, variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,736 < 2,015$ , nilai signifikansi  $>$  nilai alpha  $0,05$  ( $0,466 > 0,05$ ).
3. Hasil uji t, variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,736 < 2,015$ , nilai signifikansi  $>$  nilai alpha  $0,05$  ( $0,466 > 0,05$ ).
4. Hasil uji t, variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,953 > 2,015$ , nilai signifikansi  $0,005$ .
5. Hasil uji t, variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,954 < 2,015$ , nilai signifikansi  $>$  nilai alpha  $0,05$  ( $0,057 > 0,05$ ).
6. Hasil uji t, faktor paling dominan adalah variabel empati. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $2,015$  dan nilai signifikansi  $0,05$ .
7. Hasil uji analisis determinasi yaitu sebesar  $78,1\%$  kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dan  $21,9\%$  disebabkan oleh faktor lain.
8. Hasil analisis uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $31,426 > 2,427$  dan nilai signifikansi uji F  $0,000$  maka  $H_a$  (hipotesis) diterima artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
9. Hasil uji analisis koefisien regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  
Kepuasan mahasiswa =  $1,276 + 0,195$  bukti fisik +  $0,093$  kehandalan +  $0,077$  daya tanggap +  $0,508$  empati +  $0,340$  jaminan

## SARAN

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggali Aji, maka ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi kedepannya. Beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Jumlah kuesioner hanya 50, maka untuk peneliti selanjutnya harus lebih banyak lagi.
2. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan bukti fisik, perlu adanya peningkatan fasilitas pelayanan akademik seperti penambahan tempat untuk pelayanan mahasiswa.
3. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan kehandalan, perlu adanya peningkatan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan akademik, misalnya diberikan pelatihan tentang pelayanan konsumen.
4. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan daya tanggap, perlu adanya peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan akademik, misalnya ketika ada mahasiswa yang datang pegawai langsung menghampiri dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan dkk. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga : Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Ke-15. RinekaCipta: Jakarta
- Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media :Yogyakarta.

- Moelong. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakaya: Bandung.
- Priyatno, Duwi. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Gava Media: Yogyakarta.
- Ratminto. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Riduwan. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset : Yogyakarta.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Puanitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar- Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS: Yogyakarta.