

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

ROYAN IMADUDDIN

B 100160196

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

ROYAN IMADUDDIN

B 100160196

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D)

NIDN/NIK. 0605097101 /710

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS)**

**OLEH
ROYAN IMADUDDIN
B 100160196**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 22 November 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Soepatini , S.E., M.Si., Ph.D
(Ketua Dewan Penguji)
2. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Ir. Irmawati , S.E., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()



Dekan,

Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.
NIDN: 829/0616087401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 22 November 2022

Penulis



ROYAN IMADUDDIN

B100160196

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA (Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS)
Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Survei dilakukan terhadap 70 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan software SPSS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria generasi Z mahasiswa. Metode analisis data menggunakan pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, sedangkan variabel dependen nya adalah kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan mahasiswa

Abstract

This research was conducted to determine the effect of service quality on student satisfaction. The survey was conducted on 70 students. The data analysis technique used is SPSS software. The sampling technique used a purposive sampling technique with the criteria of the Z generation of students. Methods of data analysis using classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The independent variables used in this study are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, while the dependent variable is student satisfaction. The results of this study indicate that the tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables have a positive and significant effect on student satisfaction.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and student satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan tempat untuk mahasiswa menimba ilmu. Demi kenyamanan mahasiswa dalam kegiatan belajar, sebuah perguruan tinggi harus mampu memenuhi standar kebutuhan mahasiswanya. Untuk mengetahui apakah standar kebutuhan mahasiswa sudah terpenuhi, dapat dilihat dari kepuasan konsumen itu sendiri. Salah satu perguruan tinggi swasta di Surakarta yaitu Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kampus tersebut, terdapat program internasional dengan kualitas pelayanan yang berbeda daripada program mahasiswa reguler. Hal ini di karenakan beberapa mahasiswa dari program internasional berasal dari berbagai daerah hingga manca negara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan serta penilaian yang diharapkan memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono, 2016). Penilaian suatu kualitas pelayanan berdasarkan dari perbandingan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sebelum melakukan pembelian (Lupiyoadi, 2016). Pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan akan dianggap baik dan memuaskan (Irawan, 2015). Jika pelayanan yang diterima oleh konsumen melewati ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan tersebut di nilai ideal. Pelayanan yang diterima dianggap lebih rendah dari ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan akan dianggap buruk. Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang akan dirasakan oleh konsumen langsung dan akan menjadi tolak ukur penilaian konsumen terhadap kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan dengan kualitas yang ideal dapat diidentifikasi berdasarkan kepuasan konsumen, hal ini adalah mahasiswa (Mulyawan dan Rinawati, 2016). Pelayanan yang sempurna serta memperoleh kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan bagi setiap industri jasa (Hawkins, Mothersbaugh dan Best, 2017). Kepuasan pelanggan merupakan prasyarat untuk retensi dan loyalitas pelanggan, dan jelas membantu mewujudkan tujuan ekonomi seperti profitabilitas, pangsa pasar, dan laba atas investasi. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang atau kekecewaan yang timbul karena membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi layanan yang mereka harapkan (Sabran, 2017).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen akan timbul sesuai dengan pengalaman dari pelayanan yang di rasakan dan akan bisa menjadi penilaian pelayanan ideal atau penilaian yang mengecewkan karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Rumusan masalah dalam penelitian: 1. Apakah tangibles berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS ? 2. Apakah reliability berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS? 3. Apakah responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa Program Internasional UMS? 4. Apakah assurance berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS? 5. Apakah empathy berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS?. Manfaat penelitian dalam penelitian adalah Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai referensi tambahan supaya memperkuat teori yang memiliki hubungan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan bisa dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pelayanan kampus pada program internasional. Penelitian ini di harapkan bisa menambah pengetahuan serta wawasan peneliti dalam teori-teori manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Untuk membantu para pembaca apabila menemui kesulitan pada suatu masalah yang berkaitan pada bidang pemasaran tentang teori kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bahan referensi dan informasi untuk peneliti selanjutnya jika mengambil topik yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat induktif, objektif, dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analasi statistik. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria generasi Z mahasiswa.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adala satu variabel dependent, satu variabel moderating, dan dua variabel independent. Variabel terikat (dependent) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independent) (Sugiyono, 2017). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Variabel bebas (independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependent) (Sugiyono, 2017). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan menyebar kuesioner. Metode pengumpulan data

dengan kuesioner dengan skala pengukuran skala likert dengan varian yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

Metode analisis data yang digunakan uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas; uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas; uji hipotesis meliputi analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	24	34,3
Perempuan	46	65,7
Total	70	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden yang sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 46 orang (65,7%) dan laki-laki sebanyak 24 orang (34,3%).

Tabel 2. Karakteristik Program Studi Responden

Program Studi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Chemical Engineering	4	5,7
Civil Engineering	10	14,3
Informatika	2	2,9
Manajemen	23	32,9
Manajemen Double Degree	4	5,7
Manajemen Internasional	17	24,3
Mechanical Engineering	2	2,9
Mechanical Engineering	1	1,4
Pendidikan agama islam	3	4,3
Teknik Kimia	3	4,3
Teknik Mesin	1	1,4
Teknik sipil		
Total	70	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui responden sebagian besar mengambil program studi manajemen sebanyak 23 orang (32,9%) dan paling sedikit program studi Pendidikan Agama Islam dan Teknik Sipil sebanyak 1 orang (1,4%).

Tabel 3. Karakteristik Tingkat Semester Responden

Semester	Jumlah Responden	Persentase (%)
2	4	5,7
4	15	21,4
5	4	5,7
6	23	32,9
7	4	5,7
8	18	25,7
10	2	2,9
Total	70	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari 70 responden sebagian besar responden dengan tingkat menempuh semester 6 sebanyak 23 orang (41%) dan paling sedikit semester 2, 5 dan 7 sebanyak 4 orang (5,7%).

3.2 Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,44134606
	Absolute	,095
Most Extreme Differences	Positive	,074
	Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		,798
Asymp. Sig. (2-tailed)		,547

Dari tabel dapat diketahui bahwa seluruh variabel berdistribusi normal, sehingga pengujian dapat dilanjutkan, Nilai *Asymptotic Significance* (probabilitas) = 0,547 > taraf signifikansi (α) = 0,05 berarti data sampel berasal dari distribusi normal

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain dalam model terdapat hubungan yang sempurna atau tidak.

Tabel 5. Hasil Pengujian Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	α	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,463	3,824	10	Tidak terjadi multikolinieritas
2	<i>Reliability</i>	0,160	6,261	10	Tidak terjadi multikolinieritas
3	<i>Responsiveness</i>	0,217	4,617	10	Tidak terjadi multikolinieritas
4	<i>Assurance</i>	0,176	5,676	10	Tidak terjadi multikolinieritas
5	<i>Empathy</i>	0,236	4,244	10	Tidak terjadi multikolinieritas

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa $\text{tolerance} > 0,10$ atau $\text{VIF} < 10$, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Asumsi dalam model regresi linier klasik adalah bahwa tiap unsur disturbance (μ_1) merupakan suatu angka yang konstan yang sama dengan σ^2 . Apabila asumsi tidak terpenuhi maka akan terjadi heteroskedastisitas. Meskipun tidak merusak ketidakefisienan estimator OLS, namun estimator tidak mempunyai varian terkecil atau efisien. Dengan kata lain estimator tidak mempunyai sifat BLUE. Uji heteroskedastisitas pengujian yang dilakukan dengan uji Park. Ringkasan hasil perhitungan data selengkapnya disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sign.	p*	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0,160	$p > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Reliability</i>	0,850	$p > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0,840	$p > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Assurance</i>	0,191	$p > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Empathy</i>	0,502	$p > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)	0,446		
<i>Tangible</i>	0,090	2,379	0,020
<i>Reliability</i>	0,291	3,824	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,146	2,630	0,011
<i>Assurance</i>	0,168	2,310	0,024
<i>Empathy</i>	0,146	2,442	0,017

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 14 secara sistematis dapat ditulis persamaannya sebagai berikut :

$$Y = 0,446 + 0,090 X_1 + 0,291 X_2 + 0,146 X_3 + 0,168 X_4 + 0,146 X_5 + e \quad (1)$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa kelima variabel independen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

3.3.2 Uji t

Tabel 8. Uji t

Keterangan	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	2,379	1,998	0,020	H ₁ diterima
<i>Reliability</i>	3,824	1,998	0,000	H ₂ diterima
<i>Responsiveness</i>	2,630	1,998	0,011	H ₃ diterima
<i>Assurance</i>	2,310	1,998	0,024	H ₄ diterima
<i>Emphaty</i>	2,442	1,998	0,017	H ₅ diterima

a. Uji t yang berkaitan dengan *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,379 > t_{tabel} = 1,998$, dan nilai sign. sebesar $0,020 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti menerima H_1 sehingga ada pengaruh yang signifikan *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Uji t yang berkaitan dengan *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 3,824 > t_{tabel} = 1,998$, dan nilai sign. sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti menerima H_1 sehingga ada pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa. Ini membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan “Diduga *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya.

c. Uji t yang berkaitan dengan *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,630 > t_{tabel} = 1,998$, dan nilai sign. sebesar $0,011 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti menerima H_1 sehingga ada pengaruh yang signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa. Ini membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan “Diduga *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya.

d. Uji t berkaitan dengan *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,310 > t_{tabel} = 1,998$, dan nilai sign. sebesar $0,024 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti menerima H_5 sehingga ada pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa. Ini

membuktikan hipotesis kelima yang menyatakan “Diduga *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya.

- e. Uji t yang berkaitan dengan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,442 > t_{tabel} = 1,998$, dan nilai sign. sebesar $0,024 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti menerima H_5 sehingga ada pengaruh yang signifikan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa. Ini membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan “Diduga *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya.

3.3.3 Uji F

Tabel 9. Analisis Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	152,403	5	30,481	145,143	,000 ^b
Residual	13,440	64	,210		
Total	165,843	69			

Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai $F_{hitung}=145,143$ dan $F_{tabel}= 2,748$, ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga keputusannya menolak H_0 . Dengan demikian secara simultan keenam variabel independen signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS. Ini membuktikan hipotesis keenam yang menyatakan “Diduga dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Emphaty* Berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS secara simultan” terbukti kebenarannya.

3.3.4 Uji R^2 (koefisien determinasi)

Tabel 10. Analisis Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,959 ^a	,919	,913	,458

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,919 hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *empathy* dan variabel *assurance*) menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa di Program Internasional UMS sebesar 91,9% dan 8,1% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model misalnya promosi dan biaya.

3.4 Pembahasan

3.4.1 Wujud fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan hipotesis yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya. Peningkatan kualitas pelayanan berwujud fisik yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan yang meliputi indikator peralatan memadai, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan, penampilan pegawai dan dosen, ketersediaan fasilitas pendukung yang disediakan dan ketersediaan air bersih di instansi. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik Program Internasional UMS dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung) dan peralatan kesehatan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), tersedianya tempat parkir serta penampilan para karyawan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan (Rahareng dan Relawan, 2017), (Putri dkk., 2021), (Mulyawan dan Rinawati, 2016) menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3.4.2 Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil uji t yang menyatakan hipotesis yang menyatakan “*reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya. keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dari Program Internasional UMS untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja keandalan harus sesuai dengan harapan mahasiswa yang dapat diukur dengan indikator menyelesaikan keluhan mahasiswa dengan akurat, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, ketepatan pelaksanaan transaksi dengan akurasi yang tinggi, dan pelayanan yang tepat waktu. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan (konsisten) dengan penelitian yang dilakukan (Rahareng dan Relawan, 2017),

(Putri dkk., 2021), (Mulyawan dan Rinawati, 2016), menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3.4.3 Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap dengan indikator mampu menyampaikan informasi dengan jelas, kecepatan, dan ketepatan menyelesaikan keluhan, selalu siap membantu mahasiswa kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan kepada mahasiswa Program Internasional UMS. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan (konsisten) dengan penelitian yang (Rahareng dan Relawan, 2017), (Putri dkk., 2021), (Mulyawan dan Rinawati, 2016) yang menyatakan terdapat pengaruh fisik *responsiveness* mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

3.4.4 Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya. Assurance yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dimana suatu Program Internasional UMS diharapkan memiliki suatu perhatian dan pengetahuan tentang mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi mahasiswa. Peningkatan kualitas pelayanan jaminan dengan indikator yaitu pegawai dan dosen sudah baik dalam menjawab semua pertanyaan. Pegawai dan dosen menjunjung tinggi nilai kesopanan dan keramahan pegawai dan dosen dalam melayani mahasiswa. Pegawai dan dosen mampu menjaga kerahasiaan setiap informasi yang berhubungan dengan mahasiswa sudah baik. Pegawai dan dosen mampu menambah rasa percaya diri dalam menghadapi persoalan berhubungan mahasiswa. Pegawai dan dosen selalu mengutamakan kejujuran dalam setiap perkataan berhubungan masalah mahasiswa sudah jujur.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan (konsisten) dengan penelitian yang dilakukan Yulianti dan M(Mulyawan dan Rinawati, 2016) dan Bulkia (2018),

yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3.4.5 Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan hipotesis yang menyatakan “*empathy* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS” terbukti kebenarannya. Kemampuan dan pengetahuan karyawan memberikan rasa aman, pelayanan yang ramah dan sopan, dan memberi kepercayaan kepada mahasiswa Program Internasional UMS. Peningkatan kualitas pelayanan Empati dengan indikator yaitu kemampuan pegawai dan dosen memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa yang berhubungan dengan masalah pribadi dengan baik. Pegawai dan dosen mampu memahami minat dan kemauan mahasiswa sudah baik. Pegawai dan dosen mampu membuat mahasiswa merasa dekat sudah baik. Pegawai dan dosen mempunyai pengetahuan dan kemampuan, yang memadai yang berhubungan dengan pekerjaan sudah baik. Pegawai dan dosen dapat berkomunikasi dengan mahasiswa sudah baik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan (konsisten) dengan penelitian yang dilakukan (Mulyawan dan Rinawati, 2016) dan Bulkia (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

4. PENUTUP

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diperoleh bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung/ Tangibles berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan/ reliability berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan/ responsive berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan/ assurance berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian/ empathy berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, E.M. (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), hal. 169–178. Tersedia pada: <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>.
- Bulkia, S. (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), hal. 49–58.

- Hawkins, del I., Mothersbaugh, D.L. dan Best, R.J. (2017) *Consumer Behavior*. 10th ed. Australia: Mc Graw Hill.
- Ilahi, D.C. (2018) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa universitas kutai kartanegara (studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis),” *Prosiding SNMEB (Seminar Nasional Manajemen ...)*, 1, hal. 101–111.
- Indahniar, A.H., R., I.K. dan Fathorrahman (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Akademik Terhadap Kepuasan Melalui Brand Image pada Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Kota Malang,” *Carbohydrate Polymers*, 6(1), hal. 5–10.
- Irawan, H. (2015) *Sepuluh Prinsip Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2015) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12 ed. Jakarta: Erlangga.
- Lestiono, M.I. dkk. (2018) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Lembaga Kursus Bahasa Inggris Ielc Solo,” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 18(Juni), hal. 314–322.
- Lupiyoadi, R. (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyawan, A. dan Rinawati (2016) “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung),” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), hal. 119–131.
- Purnama, N. (2016) *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putri, N.T. dkk. (2021) “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi,” *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), hal. 121–130. Tersedia pada: <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>.
- Rahareng, V.J. dan Relawan, N. (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom),” *AdBispreneur*, 2(2), hal. 125–133. Tersedia pada: <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>.
- Ratnasari, T.R. dan Aksa, M.H. (2017) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sabran, B. (2017) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: PT. Erlangga.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Sutarso, Y. (2010) *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, T. (2016) *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*.

Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2016) *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.