

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS DI UMS**



KARYA ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun oleh:

DHIAN AYU FAJAR SARI

B 100 100 156

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca karya ilmiah ini dengan judul
**“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS DI UMS”**.

Disusun Oleh :

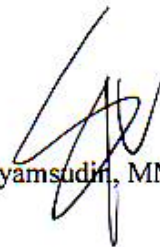
DHIAN AYU FAJAR SARI

B 100 100 156

Penandatanganan berpendapat bahwa karya ilmiah tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2014


Pembimbing Utama


(Dr. Syamsudin, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Triyono. M.Si)



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/ mahasiswi *Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS*. Penelitian ini menggunakan metode kuisioner sebanyak 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan menggunakan tehnik *convenience sampling*, yaitu pengambilan data dengan secara tidak acak, yaitu memilih sampel dari elemen populasi (orang), yang datanya mudah diperoleh peneliti. Analisis data yang digunakan adalah: 1) uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas 2) Uji hipotesis meliputi uji regresi linear berganda, uji F, uji T, uji Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil uji F, secara simultan variabel reliability, responsiveness, assurance, tangible dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa adalah empathy.

Kata kunci : Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Tangible (bukti fisik), Empathy (perhatian), dan Kepuasan Mahasiswa.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian Atmawati dan Wahyudin (2008) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. Berdasarkan hasil analisis regresi binary logistic diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan dan yang paling besar pengaruhnya adalah empati.

Penelitian oleh Sawabi (2003) yang melakukan analisa perilaku konsumen pengunjung obyek wisata Rawa Permai di desa Lopait, Kecamatan Tuntang Kabupaten Semarang menyatakan bahwa terdapat keterkaitan yang erat antara karakteristik pengunjung terhadap atribut obyek wisata Rawa Permai (harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi). Atribut yang paling utama yaitu pelayanan obyek wisata Rawa Permai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap perilaku dalam berkunjung ke obyek wisata Rawa Permai.

Supriyatmini (2005) bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dan hendaknya menjadi perhatian utama demi keberlangsungan suatu usaha. Dengan pelayanan yang

berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitasnya, sedangkan loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya.

Penelitian oleh Yu dan Dean (2001) tentang kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas sumber daya, mutu pelayanan maupun biaya pelayanan. Peningkatan terhadap variabel tersebut mampu menciptakan kepuasan pelanggan dan selanjutnya pelanggan loyal terhadap perusahaan.

Salah satu variabel yang sering ditemukan berhubungan dengan kualitas pelayanan adalah kepuasan. Kepuasan yang rendah cenderung disebabkan oleh kualitas pelayanan juga rendah dan begitu sebaliknya. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan kepuasan sebagai variabel terikat (*dependent*). Dalam hal ini dijelaskan bahwa kepuasan merupakan salah satu variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Adapun variabel bebas disini adalah kualitas pelayanan.

Berdasarkan atas hasil penelitian tersebut, maka peneliti ingin menguji sejauh manakah peran kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan yang terdiri *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik) dan *empathy* (empati) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS ?
2. Dari variabel tersebut, variabel manakah yang paling dominan ?

Tujuan Penelitian

1. Bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan mengenai kepuasan untuk mahasiswa yang dilakukan dari pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS.
2. Bagi pihak lain, sebagai bahan informasi dalam bidang pendidikan yang berhubungan dengan kepuasan dalam melayani mahasiswa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kotler (2001:235) kualitas adalah seperangkat gambaran produk yang dapat menimbulkan kepuasan pada pelanggan dan kualitas juga dapat memberikan nilai tambah pada produk. Menurut Lovelock (2001:10) mendefinisikan kualitas sebagai proses dari sebuah produk. Dalam sebuah proses terdapat input data output, tetapi dalam hal ini input dan output dari pelayanan adalah orang atau pelanggan sebagai obyeknya.

Menurut American Society for Quality Control, Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang bersifat laten. (Lupiyoadi, 2001).

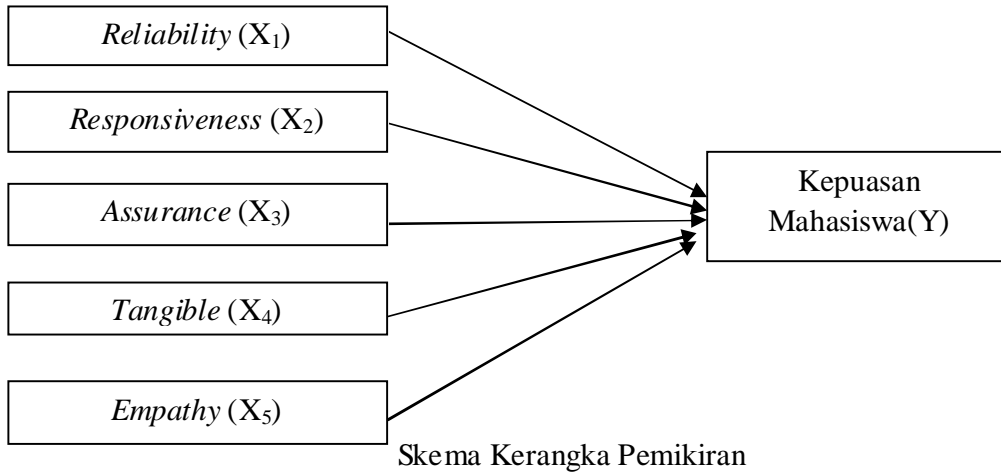
Kepuasan Pelanggan

Perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya berusaha untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggannya. Kepuasan konsumen sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapan. Menurut Swasta DH (2004:107), “Kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.” Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah kesan kerja dan harapan.

Hipotesis

- H1 : *reliability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.
- H2 : *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- H3 : *assurance* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.
- H4 : *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- H5 : *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- H6 : semua variable berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kerangka Pemikiran



Dari kerangka pemikiran tersebut: *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *tangible* (X_4) dan *empathy* (X_5) sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen.

III. METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi yang menjadi target dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/mahasiswi yang berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS.

Penelitian ini mengambil sampel mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive random sampling*. *Purposive random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan kriteria ciri tertentu.

Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dari objek penelitian, yaitu jawaban dari kuesioner yang disebar kepada Mahasiswa dan Mahasiwi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada mahasiswa yang berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis dimana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti.

Instrumen dan Pengukuran

1. *Reliability* diukur berdasarkan lima indikator, yaitu Karyawan dapat memberikan pelayanan sesuai keinginan para mahasiswa, Karyawan dapat melayani mahasiswa dengan teliti, Karyawan dapat melayani mahasiswa dengan baik, Karyawan memahami apa yang dibutuhkan mahasiswa, Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan semua tugasnya.
2. *Responsiveness* diukur berdasarkan lima indikator, Mahasiswa mendapat pelayanan dari karyawan dengan segera, Penataan ruangan mendukung kenyamanan selama berkuliah, Meski sibuk, karyawan mampu melayani setiap permintaan mahasiswa, Bila ada keluhan, karyawan dengan tanggap mampu menyelesaikan masalah, Karyawan selalu memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa.
3. *Assurance* diukur berdasarkan lima indikator, yaitu Karyawan mempunyai kemampuan yang baik dalam menjawab semua pertanyaan mahasiswa, Karyawan memiliki sikap sopan dan ramah terhadap semua mahasiswa, Karyawan dalam melayani mahasiswa mampu menimbulkan kepercayaan, Karyawan memastikan memberikan rasa puas kepada mahasiswa, Karyawan dapat dipercayai.
4. *Tangibles* diukur berdasarkan lima indikator, yaitu Karyawan mampu menggunakan peralatan dan teknologi yaitu komputer, Seluruh fasilitas yang digunakan dalam keadaan baik, Penataan ruangan mendukung kenyamanan selama berkuliah, Perpustakaan yang lengkap, Lahan tempat parkir yang luas dan aman.
5. *Empathy* diukur berdasarkan lima indikator, yaitu Karyawan dapat memberikan perhatian kepada mahasiswa, Karyawan menguasai akan kebutuhan yang diharapkan mahasiswa, Karyawan memiliki waktu kerja yang sesuai jam kerja untuk setiap

harinya, Karyawan yang bersikap ramah tamah, Karyawan selalu berpenampilan rapi dan sopan,

6. Kepuasan Mahasiswa diukur berdasarkan lima indikator, yaitu Karyawan selalu memberikan respon yang positif kepada para mahasiswa, Karyawan selalu mengerti kebutuhan mahasiswa, Karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa, Karyawan mampu memanfaatkan waktu secara baik dalam bekerja, Karyawan selalu memberikan informasi yang kurang dimengerti mahasiswa,

Pengujian Kualitas Data

Adapun pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Pengujian menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu menconstruct yang akan diukur. Menurut Ghozali (2005) nilai total adalah nilai r hitung. Bandingkan dengan nilai r_{tabel} atau nilai r product moment untuk 15 responden dengan signifikansi 5% yaitu $(n-2) = 13$ yaitu sebesar 0,553. Taraf signifikansi ditentukan 5%, jika diperoleh hasil korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 berarti butir pertanyaan tersebut valid.

Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Suatu indikator dikatakan reliabel jika nilai koefisien alphanya $> 0,06$.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi linear berganda di gunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X).

Adapun persamaan regresi yang diperoleh diformulasikan sebagai berikut

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + b_4 \cdot X_4 + b_5 \cdot X_5$$

Dimana:

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi *reliability* (kehandalan)

b_2 : Koefisien regresi *responsiveness* (daya tanggap)

- b_3 : Koefisien regresi *assurance* (jaminan)
 b_4 : Koefisien regresi *tangible* (empati)
 b_5 : Koefisien regresi *empathy* (perhatian)
 X_1 : *Reliability* (kehandalan)
 X_2 : *Responsiveness* (daya tanggap)
 X_3 : *Assurance* (jaminan)
 X_4 : *Tangible* (bukti langsung)
 X_5 : *Empathy* (perhatian)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji T untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis selanjutnya melalui uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin tinggi nilai R^2 , menunjukkan semakin besar pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak.

Uji Multikolonieritas ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya kemiripan antar variabel independen pada model regresi. Pengujian multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerancenya*

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser dengan bantuan SPSS. Apabila koefisien parameter beta $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedstisitas.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pengujian Kualitas Data

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Semua butir instrumen *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5), dan kepuasan pelanggan (Y) adalah valid pada taraf 99%, Karena dari masing-masing butir memiliki dua buah tanda flag (**).
2. Uji reliabilitas instrument *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5), dan kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan *Alpha Cronbach* > 0,06; maka semua instrument adalah reliabel.

Pengujian Hipotesis

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | T | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 22.695 | 4.43 | | 5.119 | .000 |
| | Reliability | -.056 | .106 | .051 | -.527 | .599 |
| | Responsiveness | .040 | .105 | .037 | .384 | .702 |
| | Assurance | -.302 | .094 | -.318 | -3.223 | .002 |
| | Tangibles | .024 | .015 | .167 | 1.631 | .106 |
| | Empathy | .147 | .147 | .097 | .996 | .322 |

Persamaan regresi yang diperoleh :

$$Y = 22,695 - 0,056X_1 + 0,040X_2 - 0,302X_3 + 0,024X_4 + 0,147X_5 + e$$

Uji F

Tabel 2
Hasil Analisis Uji F

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 111.454 | 5 | 22.291 | 2.590 | .031 ^a |
| | Residual | 809.056 | 94 | 8.607 | | |
| | Total | 920.510 | 99 | | | |

Hasil yang diperoleh adalah bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 2,590. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2,590 > 3,09$), maka H_0 ditolak, berarti secara bersama-sama variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji T

Tabel 3
Hasil Analisis Uji T

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. |
| 1 | (Constant) | 22.695 | 4.434 | | 5.119 | .000 |
| | Reliability | -.056 | .106 | .051 | -.527 | .599 |
| | Responsiveness | .040 | .105 | .037 | .384 | .702 |
| | Assurance | -.302 | .094 | -.318 | -3.223 | .002 |
| | Tangibles | .024 | .015 | .161 | 1.631 | .106 |
| | Empathy | .147 | .147 | .097 | .996 | .322 |

Hasil yang diperoleh adalah variabel *reliability* menunjukkan nilai -0.056 Karena $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti $-0,156 < 1,986$ maka variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *responsiveness* menunjukkan nilai Karena $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti $0,384 < 1,986$, maka variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *assurance* menunjukkan nilai -3,223 Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti $-3,223 > -1,986$, maka variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *tangible* menunjukkan nilai 1,631 Karena $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti $1,631 < 1,986$, maka variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *empathy* menunjukkan nilai 0,996 Karena $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti $0,996 < 1,986$ maka variabel *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sehingga secara parsial bahwa hanya variabel *assurance* saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan variabel yang lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .384 ^a | .121 | .074 | 2.934 |

Berdasarkan hasil data analisis yang menggunakan bantuan komputer program SPSS for windows maka dapat diperoleh *Adjusted R square* (R^2) sebesar 0,384 ,berarti variasi perubahan variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy* sebesar 12,1% sedangkan sisanya sebesar 87,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

| Variabel | Kolmogoruv-Smirrov | Asymp. Sig (2-tailed) | Keterangan |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|------------|
| <i>Unstandardized Residual</i> | 0,874 | 0,429 | Residual |

Dari hasil pengujian Kolmogorov smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk model regresi lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model dalam penelitian ini memiliki data yang residual.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---------------------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| <i>Reliability</i> (X_1) | 0,987 | 1,013 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| <i>Responsiveness</i> (X_2) | 0,983 | 1,017 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| <i>Assurance</i> (X_3) | 0,962 | 1,040 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| <i>Tangible</i> (X_4) | 0,962 | 1,040 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| <i>Empathy</i> (X_5) | 0,986 | 1,014 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa masing-masing nilai VIF berada sekitar 1 sampai 10, demikian juga hasil nilai tolerance mendekati 1 atau diatas 0,1. Dapat dinyatakan model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 6
Hasil Uji Heterokedastisitas

| Variabel | t_{hitung} | Sig | Keterangan |
|---------------------------------|--------------|-------|----------------------------------|
| <i>Reliability</i> (X_1) | -0,123 | 0,060 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <i>Responsiveness</i> (X_2) | 1,137 | 0,903 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <i>Assurance</i> (X_3) | 0,789 | 0,258 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <i>Tangible</i> (X_4) | -1,061 | 0,292 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <i>Empathy</i> (X_5) | -1,530 | 0,062 | Tidak terjadi heterokedastisitas |

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi heterokedastisita, diperoleh dari model regresi yang disyaratkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas sehingga terdapat variabel *absolut residual*. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikan $> 0,05$.

BAB V. PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil mengujian menggunakan uji F bahwa secara bersama-sama variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Variabel *empathy* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel *responsiveness* yang paling besar dibandingkan dengan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*.

Daftar Pustaka

- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin, 2008. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall.*” Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ilham Suciati, 2009. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnis Bugis.*”
- Joko Siswanto, 2007, “*Pengaruh empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Surakarta*”
- Kotler, Philip, 2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta : Gramedia.
- M, Nashruddin (2012). “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Studi Universitas Widyagama Malang*”. Jurnal Manajemen & Akuntansi. Volume 1, Nomor 3.
- Prasetio, Ari. 2012, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *Artikel Publikasi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
- Rahmawati, D (2013). “*Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal *Economia*. Volume 9, Nomor 1, April 2013.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu (2007). “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*”. *Buletin Teknis Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.