

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri

Disusun oleh :

Teguh Priyambodo Priyono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

MT Haryono 165 Malang

Teguhhpriyono96@gmail.com

Dosen Pembimbing :

Dr. Christin Susilowati, SE., MM.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Penurunan jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri cukup signifikan disebabkan karena ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Atas dasar tersebut maka perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui kualitas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis serta menjelaskan keterkaitan hubungan antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III, Kediri.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode observasi dan kuesioner dilakukan kepada 72 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan memperhatikan uji asumsi klasik.

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil uji t menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah daya tanggap. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 63,8%. Sedangkan sisanya 36,2% variabel kepuasan akan dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan.

The Influence of Service Quality on Student's Satisfaction of Faculty of Economics and Business, Brawijaya University III in Kediri.

By:

Teguh Priyambodo Priyono
Faculty of Economics and Business, Brawijaya University
MT Haryono 165 Malang
Teguhpriyono96@gmail.com

Supervisor:

Dr. Christin Susilowati, SE., MM.
Faculty of Economics and Business, Brawijaya University

The decrease in the number of students of Faculty of Economics and Business of Brawijaya University III in Kediri is significant, It is due to dissatisfaction of the students with the services provided. Therefore, it is necessary to make efforts to improve student's satisfaction through improvement on the quality of the services. The purpose of this study is to analyze and explain the relation between the influence of service quality on student's satisfaction at Faculty of Economics and Business, Brawijaya University III in Kediri.

This explanatory research uses quantitative approach and observation method, and distributing questionnaires to 72 respondents in which the sample was selected. Through non-probability sampling method with saturated sampling technique. The data were processed using multiple linear regression analysis by considering classical assumption test.

Based on the hypothesis testing, the result of the t-test show that tangible, responsiveness, and empathy have a positive and significant impact on satisfaction, while reliability and assurance have no significant effect on satisfaction. The most dominant variable affecting satisfaction is responsiveness. The result of the determination coefficient test shows that variable of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect satisfaction at 63,8%. The remaining 36.2% is influenced by other variables.

Keywords: service quality, satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Membuat pelanggan tetap loyal pada perusahaan merupakan salah satu tantangan terbesar yang saat ini sedang dialami oleh para CEO di seluruh dunia. Ketika Konsumen tersebut loyal pada umumnya akan melanjutkan penggunaan merek tersebut, walaupun akan dihadapkan dengan semakin banyak alternatif merek produk pesaing yang menawarkan karakteristik produk yang lebih baik.

Terdapat hubungan yang positif antara Kepuasan pelanggan atas suatu produk terhadap loyalitas yang dimiliki oleh pelanggan tersebut, karena Kepuasan pelanggan merupakan suatu respons dari pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja *actual* produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau komunikasi produk yang bersangkutan.

Kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terikat erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang

dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (seringkali) biaya yang lebih rendah (Kotler dan Keller, 2009). Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*) (Kotler dikutip dalam Yusuf, 2008). Selain itu kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan, kualitas produk, dan harga serta beberapa *factor* lain seperti *factor* situasional dan *factor* personal (Zeithaml, *et.al*, 2006).

2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Lovelock, Wirtz Dan Murrsy (2011), kata kualitas memiliki arti yang berbeda bagi tiap orang, tergantung dari konteksnya, perspektif umum terhadap kualitas meliputi:

1. Pandangan transenden

Kualitas merupakan keunggulan bawaan, tanda-tanda standar dan prestasi yang tinggi. Sering diterapkan pada seni pertunjukan dan visual. Pandangan ini berpendapat bahwa orang belajar untuk mengenali kualitas hanya

melalui pengalaman yang diperoleh dari paparan berulang.

2. Pendekatan berbasis manufaktur

Kualitas didasarkan pada persediaan dan terutama sangat memerhatikan praktik-praktik teknik dan manufaktur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali dipicu oleh tujuan produktivitas dan pengamanan biaya.

3. Definisi berbasis pengguna

Kualitas sama dengan kepuasan maksimum. Perspektif yang subjektif dan berorientasi pada kebutuhan ini mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda pula.

4. Definisi berbasis nilai

Mendefinisikan bahwa kualitas dalam hal nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan pertukaran antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau”.

Menurut Parasuraman (dalam Lovelock, Wirtz, & Murrsy, 2011), dimensi kualitas layanan terdiri :

1. Berwujud (*tangibles*)

Penampilan unsur fisik ,baik itu berupa sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya

2. Reliabilitas (*reability*)

Kemampuan kinerja untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan diandalkan/terpercaya.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen.

5. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat *explanatory* atau penjelasan, maksudnya adalah menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

Menurut efendi dan singarimbun (1995) apabila peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut dinamakan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didapatkan dari penyebaran kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya.

Populasi

Menurut Zikmund dan Babin (2013) populasi adalah kelompok lengkap berisi berbagai anggota dengan seperangkat karakteristik yang sama. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III.

Sampel

Pengertian Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sedangkan Widiyanto (2012) mengatakan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap telah mewakili populasi. Besaran ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 72 responden,

dan seluruh populasi dalam objek penelitian ini akan dijadikan sebagai sampel atau biasa disebut dengan sensus.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dimana peneliti baik itu secara langsung dan tidak langsung mendapatkan data dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan wawancara.

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai macam baik itu proses biologis dan psikologis (Sutrisno Hadi dikutip dalam Sugiyono, 2016), sedangkan Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang telah tersusun secara sistematis kepada responden yang telah dituju untuk mereka jawab (Sugiyono, 2016).

Data diperoleh dari dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 72 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel:

1. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III.

2. Variabel independen (variabel bebas)

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian merupakan kualitas layanan dengan membagi menjadi 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik Regresi Linear Berganda untuk mengetahui pengaruh hubungan beberapa variabel independen terhadap variabel dependen Regresi Linear Berganda dikatakan baik apabila sebelumnya memenuhi persyaratan uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

Persamaan regresi (*regression equation*) adalah suatu persamaan matematis yang mendefinisikan hubungan antara dua variabel. Dibawah ini adalah rumus persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model (*goodness of fit*) dalam penelitian dengan taraf signifikansi 0.05 (5%), yang dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Serta uji t yang digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh secara parsial antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat.

4. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji Validitas biasanya untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner akan dikatakan valid adalah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016).

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Item Indikator	R Hitung	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0.598	0.000	Valid
X1.2	0.313	0.008	Valid
X1.3	0.661	0.000	Valid
X1.4	0.580	0.000	Valid
X1.5	0.619	0.000	Valid
X1.6	0.638	0.000	Valid
X1.7	0.403	0.000	Valid
X1.8	0.634	0.000	Valid
X1.9	0.421	0.000	Valid
X2.1	0.669	0.000	Valid
X2.2	0.728	0.000	Valid
X2.3	0.764	0.000	Valid
X2.4	0.732	0.000	Valid
X2.5	0.611	0.000	Valid
X2.6	0.725	0.000	Valid
X3.1	0.835	0.000	Valid
X3.2	0.791	0.000	Valid
X3.3	0.744	0.000	Valid
X3.4	0.789	0.000	Valid
X3.5	0.676	0.000	Valid
X4.1	0.540	0.000	Valid
X4.2	0.620	0.000	Valid
X4.3	0.704	0.000	Valid
X4.4	0.826	0.000	Valid
X4.5	0.732	0.000	Valid
X 5.1	0.695	0.000	Valid
X5.2	0.725	0.000	Valid
X5.3	0.688	0.000	Valid
X5.4	0.630	0.000	Valid
X5.5	0.784	0.000	Valid
X5.6	0.622	0.000	Valid
X5.7	0.652	0.000	Valid
X5.8	0.645	0.000	Valid
Y1.1	0.862	0.000	Valid
Y1.2	0.826	0.000	Valid
Y1.3	0.858	0.000	Valid
Y1.4	0.844	0.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.1 dapat kita disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat

betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Karena, nilai signifikansi dari semua pertanyaan lebih kecil dari α ($\alpha = 0,05$) yang berarti tiap-tiap item dinyatakan valid, selain itu semua item pertanyaan memiliki R_{hitung} lebih besar dari pada R_{tabel} (0,198) dan bernilai positif. Untuk mencari R_{hitung} dengan menggunakan R_{tabel} untuk *degree of freedom* (df)= n-2 (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner. Kuesioner tersebut dikatakan reliabel ketika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten/stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016).

Tabel 4.2

Hasil Uji Relialitas

Variabel	<i>Alfa Cronbach's</i>	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0.701	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0.784	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.825	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0.724	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0.833	Reliabel
<i>Satisfaction</i> (Y)	0.862	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa semua variabel yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*,

Assurance, *Empathy*, dan *Satisfaction* memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar (>) dari 0,70, sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Hasil uji asumsi klasik sebagai syarat analisis regresi telah memenuhi. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

Hasil Uji F, pengaruh simultan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.373	5	81.075	22.892	.000 ^b
	Residual	230.203	65	3.542		
	Total	635.577	70			

a. Dependent Variable: KEPUASAN
 b. Predictors: (Constant), EMPATI, TANGIBLE, DAYA_TANGGAP, JAMINAN, KEANDALAN

Sumber: Data diolah, 2017

Setelah dilakukan olah data, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 22,892 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,36. Dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($22,892 > 2,36$). Sehingga diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 5\%$. Sehingga disimpulkan bahwa kualitas secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil Uji t, pengaruh secara parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B	β	T	Sig.	Keterangan
Konstanta	-1,930				
Tangible	0,151	0,199	2,118	0,038	Signifikan
Reliability	0,053	0,061	0,563	0,576	Tidak Signifikan
Responsiveness	0,446	0,499	5,477	0,000	Signifikan
Assurance	-0,151	-0,135	-1,268	0,209	Tidak Signifikan
Empathy	0,269	0,365	3,651	0,001	Signifikan
R	: 0,799				
Adjust R Square	: 0,610				

Sumber: Data diolah, 2017

1. Pada variabel Bukti Fisik, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,118 > 1,998$); dan nilai signifikansi nya kurang dari daripada 0,05 ($0,038 < 0,05$). Berdasarkan dua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara parsial terhadap variabel Y.
2. Pada variabel Keandalan, $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,563 < 1,998$); dan nilai signifikansi nya lebih dari daripada 0,05 ($0,576 > 0,05$). Berdasarkan dua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sedangkan H_a ditolak,

artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara parsial terhadap variabel Y.

3. Pada variabel Daya Tanggap , $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,477 > 1,998$); dan nilai signifikansi nya kurang dari daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan dua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara parsial terhadap variabel Y.
4. Pada variabel Jaminan , $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,403 < 1,998$); dan nilai signifikansi nya lebih dari daripada 0,05 ($0,209 < 0,05$). Berdasarkan dua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sedangkan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara parsial terhadap variabel Y.
5. Pada variabel Empati , $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,651 > 1,998$); dan nilai signifikansi nya kurang dari daripada 0,05 ($0,001 < 0,05$). Berdasarkan dua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0

ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara parsial terhadap variabel Y.

Hasil Dominan, variabel signifikan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Dominan

No.	Variabel	Koefisien Beta (standardized coefficient)
1.	X ₁	0,202
2.	X ₂	0,069
3.	X ₃	0,479
4.	X ₄	-0,152
5.	X ₅	0,383

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan variabel yang memiliki nilai beta tertinggi adalah variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai sebesar 0,479. Maka dapat dikatakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah variabel daya tanggap.

5. PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Pengaruh secara simultan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa

Nilai koefisien determinasi R^2 pada tabel 4.3, dapat diketahui bahwa variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variasi dari ke lima variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari hasil ini maka secara serempak/simultan variabel independen dalam penelitian ini yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International Undergraduate Program*, Universitas Brawijaya. Kemudian, Taufiq Ismail (2009) menyatakan bahwa Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah di PT. Bank Republik Indonesia Tbk. Belitar.

Namun, menurut Soutar and McNiel (dikutip dalam Maknun, 2016)) walaupun semua dimensi di kualitas layanan berguna untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa bahwa tidak semua dimensi dalam kualitas layanan akan mempunyai nilai yang signifikan.

Pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa

1. Bukti fisik

Variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila variabel bukti fisik, maka secara langsung akan membantu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di kemukakan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International*

Undergraduate Program, Universitas Brawijaya. Selain itu Mansori, *et al* (2014) dalam penelitiannya mengemukakan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *Malaysian Private Education*.

Bukti fisik yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa indikator yang menyebabkan cukup puas nya kepuasan mahasiswa ialah penampilan dosen dan staf yang baik, Peralatan yang modern dan *up to date*, dan Matakuliah yang relevan dan menarik. Namun, pada indikator nyaman dan menariknya fasilitas yang tersedia masih cukup rendah terutama pada kenyamanan dan menariknya fasilitas fisik,

Tersedianya sarana dan prasarana utama (kantor, ruang kelas, ruang laboratorium, dan perpustakaan) dan sarana dan prasarana penunjang (tempat olahraga, ruang bersama, dan ruang himpunan mahasiswa) yang dipergunakan dalam proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB III Kediri.

Hal ini disebabkan sempatnya terhambat nya hibah tanah yang dilakukan oleh Pemerintahan Kota Kediri karena berbagai macam permasalahan yang terjadi sehingga menyebabkan terlambatnya proses pembangunan gedung baru Universitas Brawijaya III Kediri. Namun, pada tahun 2016 proses pembangunan gedung baru telah dimulai karena telah selesainya proses hibah tanah diharapkan dengan selesainya pembangunan gedung baru ini akan meningkatkan tingkat kualitas bukti fisik terutama indikator

fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

2. Keandalan

Variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International Undergraduate Program*, Universitas Brawijaya. Selain itu Mansori, *et al* (2014) dalam penelitiannya mengemukakan variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *Malaysian Private Education*.

Responden menilai keandalan yang dimiliki Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Brawijaya III melalui beberapa indikator menunjukkan nilai yang baik, seperti penyajian konten pendidikan secara teratur dan relevan dan buka tutupnya kantor akademik (admin) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Keandalan yang termasuk dalam kategori baik ini tidak didukung dengan kepuasan mahasiswa yang baik juga, hasil yang didapat dari penelitian ini bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III masih dalam kategori yang cukup puas. Hal ini menyebabkan keandalan yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, variabel keandalan tidak dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Disebabkan

karena variabel bukti fisik, daya tanggap dan empati tidak menunjukkan nilai yang baik, walaupun melalui beberapa indikator variabel keandalan menunjukkan nilai yang baik. Hal tersebut yang menyebabkan variabel keandalan tidak bisa mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III.

Namun pada item indikator kehadiran dosen sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan memiliki nilai yang cukup baik, ini mengindikasikan bahwa masih terdapat dosen yang tidak hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa dosen yang melakukan *reschedule* jadwal mengajar karena ada hal yang lebih penting yang berhubungan dengan urusan akademis di Malang, selain itu juga terdapat beberapa jadwal terlambat dari waktu yang telah

ditentukan dikarenakan jarak tempuh yang cukup jauh antara Kota Malang dan Kota Kediri sehingga menyebabkan mundurnya jam perkuliahan.

3. Daya Tanggap

Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila variabel bukti fisik, maka secara langsung akan membantu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di kemukakan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International Undergraduate Program*, Universitas Brawijaya. Selain itu Mansori, *et al*

(2014) dalam penelitiannya mengemukakan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *Malaysian Private Education*.

Variabel daya tanggap yang terdiri dari beberapa indikator seperti Staf memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, Kemudahan dalam menyampaikan saran, keluhan dan pandangan tentang perkuliahan, dan Staf dan dosen bersedia membantu permasalahan mahasiswa tentang perkuliahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dikarenakan suatu kebijakan yang memberikan pelayanan dengan cepat, siap dan tanggap akan meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan kepuasan mahasiswa.

4. Jaminan

Variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International Undergraduate Program*, Universitas Brawijaya. Selain itu Mansori, *et al* (2014) dalam penelitiannya mengemukakan variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *Malaysian Private Education*.

Responden menilai variabel jaminan yang dimiliki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri melalui beberapa indikator menunjukkan nilai yang baik, penilaian ini meliputi staf dan dosen memiliki kompetensi yang

baik/memadai, interaksi yang baik di dalam kelas, dan dosen yang berperilaku sopan dan ramah terhadap mahasiswa. Variabel Jaminan yang termasuk dalam kategori baik ini tidak didukung dengan kepuasan mahasiswa yang baik juga, hasil yang didapat dari penelitian ini bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri masih dalam kategori yang cukup puas. Hal ini menyebabkan keandalan yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel jaminan tidak dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, disebabkan karena variabel bukti fisik, daya tanggap dan empati tidak menunjukkan nilai yang baik juga, walaupun melalui beberapa indikator variabel jaminan

menunjukkan nilai yang baik. hal tersebut yang menyebabkan variabel jaminan tidak bisa mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III.

Namun disisilain, responden menilai cukup baik terhadap staf di di Universitas Brawijaya III Kediri yang berperilaku sopan dan ramah terhadap mahasiswa. Hal ini disebabkan perbandingan jumlah mahasiswa terhadap staf akademik di Universitas Brawijaya III Kediri tidak seimbang, ketika jumlah mahasiswa setiap tahun meningkat hal ini tidak diimbangi dengan jumlah staf akademik yang meningkat sehingga staf masih terdapat staf yang berperilaku kurang sopan dan ramah ketika sedang melayani mahasiswa.

5. Empati

Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila variabel bukti fisik, maka secara langsung akan membantu memberikan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di kemukakan oleh Muhammad Akbar (2016) bahwa variabel empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan di Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu. Selain itu Mansori, *et al* (2014) dalam penelitiannya mengemukakan variabel empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *Malaysian Private Education*.

Empati yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa indikator yang menyebabkan cukup puasnya kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri terdiri dari waktu operasional yang nyaman/cocok baik itu kantor akademik maupun jam perkuliahan, staf dan dosen memberikan perhatian personal kepada mahasiswa, Staf dan dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa, serta staf memahami permasalahan yang sedang dihadapi mahasiswa dan dosen memahami permasalahan yang sedang dihadapi mahasiswa.

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Sedangkan untuk variabel keandalan dan variabel jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *Responsiveness*

Berpengaruh Secara Dominan

Berdasarkan hasil uji dominan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dominan variabel daya tanggap terhadap cukup puasnya atas kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. Banyaknya permasalahan yang berdampak langsung terhadap proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. Sehingga menyebabkan kesadaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa melalui perwakilan yang ada di

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variable bukti fisik, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. Sedangkan variabel keandalan

dan jaminan tidak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri adalah variabel Daya Tanggap.

Saran

1. Menyelesaikan permasalahan legalitas dan hak atas tanah yang akan digunakan oleh Universitas Brawijaya III di Kediri.
2. Pembenahan terhadap fasilitas fisik yang nyaman dan menarik terutama pada ketersediaan sarana dan prasarana utama (kantor,

ruang kelas, ruang laboratorium, dan perpustakaan) dan penunjang (tempat olahraga, ruang bersama, dan ruang himpunan mahasiswa) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB III yang dipergunakan dalam proses perkuliahan.

3. melengkapi koleksi literatur yang tersedia di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB III.
4. Membentuk budaya organisasi untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa secara spesifik.
5. Melakukan pelatihan kepada para karyawan agar meningkatkan pengetahuan, *skill* dan *attitude* pada saat sedang berinteraksi langsung dengan mahasiswa.

6. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperkaya ranah penelitian dengan cara menambah variabel-variabel yang belum diuji dalam penelitian ini, dan menggunakan indikator yang berbeda sehingga dapat ditemukan hasil yang lebih baik. Objek penelitian yang digunakan juga hari semakin luas, mengingat jumlah yang digunakan oleh penelitian ini terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam, 2016, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23, Edisi 8. UNDIP, Semarang.

Ismail, Taufiq. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Cabang Blitar". Skripsi. Universitas Brawijaya.

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. Aih bahasa oleh Sabran, Bob (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 2, Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. Alih bahasa oleh Sabran, Bob (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.

Lovelock, Christopher., *et al.* Alih bahasa oleh Wulandari, Dian dan Putera, Devari Bernadi (2011). "Pemasaran Jasa : Perspektif Indonesia Jilid 2. Edisi Tujuh. Erlangga, Jakarta.

Maknun, Mutiara. 2016. "*The Influence Of Service Quality Dimensions Toward*

Mansori, Shaheen, et al. 2015. "*Service Quality, Satisfaction*

- and Student Loyalty in Malaysian Private Education*". Canadian Center of Science and Education, Vol. 10, No. 7, pp 57-66.
- Singarimbun, Masri, *et al.* 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Yusuf, Imadudin. 2008. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pesantren Mahasiswa AL-HIKAM Malang Terhadap Kepuasan Santri Pada Santri Pesantren Mahasiswa AL-HIKAM Malang". Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Zeithaml, Valarie, A, Bitner, Marry, Jo & Gremler, Dwayne, D.2006.*Services Marketing : integrating customer focus across the firm*, Edisi 4. McGraw Hill, New York.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. 2013. *Business Research Methods*. Mason, USA: South-Western.