

ABSTRAKSI
PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Oleh: Ryan Bagus Wahyudhi (0810223102)

Dosen Pembimbing : Nanang Suryadi SE, MM

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Brawijaya Malang

Kebutuhan manusia akan pendidikan merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi pemenuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pihak pemakai jasa dituntut agar lebih apresiatif dalam menilai dan melakukan pengambilan keputusan. Universitas Brawijaya merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) terbaik di kota Malang. Pada masa sekarang ini masyarakat cenderung untuk memilih lembaga pendidikan dengan kualitas dan standart yang baik, sesuai untuk memenuhi kemajuan jaman, terutama bagi lembaga pendidikan khususnya pada lembaga pendidikan tinggi negeri. Untuk mewujudkan kepuasan maksimal kepada publiknya maka pihak perusahaan jasa (perguruan tinggi) harus memperhatikan lima faktor kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa {(*reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik))} secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa, serta untuk mengetahui apakah variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini terdiri atas lima variabel bebas (X), antara lain variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan) (X_3), *Empathy* (Empati) (X_4), dan *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5), serta satu variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *probability sampling* yang digunakan adalah *quota sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (uji asumsi klasik dan regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 17.0 for Windows).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep kualitas jasa yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) berpengaruh signifikan baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan pula bahwa kualitas jasa yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, namun kontribusi yang terbesar adalah variabel *assurance* (jaminan).

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia akan pendidikan merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi pemenuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pihak pemakai jasa dituntut agar lebih apresiatif dalam menilai dan melakukan pengambilan keputusan. Pada saat ini masyarakat menaruh perhatian yang lebih pada pendidikan terutama pendidikan untuk anak-anaknya karena mereka menyadari pentingnya bekal pendidikan bagi masa depan generasi penerus.

Universitas Brawijaya merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) terbaik di kota Malang. Pada masa sekarang ini masyarakat cenderung untuk memilih lembaga pendidikan dengan kualitas dan standart yang baik, sesuai untuk memenuhi kemajuan jaman, terutama bagi lembaga pendidikan khususnya pada lembaga pendidikan tinggi negeri. Untuk mewujudkan kepuasan maksimal kepada publiknya maka pihak perusahaan jasa (perguruan tinggi) harus memperhatikan lima faktor kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik).

Universitas Brawijaya untuk menjaga kualitasnya dalam mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar Universitas Brawijaya memiliki kekuatan bersaing yang baik dalam menarik perhatian pelanggan maupun mempertahankan kesetiaan dan kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan mutu layanan dan mutu lulusan. Oleh karena itu, perlu diketahui kualitas jasa produk jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada industri jasa pendidikan. Selain itu, perusahaan juga perlu

mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap prestasi akademik mahasiswa. Bertitik tolak pada pemikiran di atas, perlu adanya suatu penelitian yang mengkaji tentang Pengaruh Dimensi Kualitas jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi kualitas jasa {*reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik)} secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ?
2. Apakah dimensi kualitas jasa {(*reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik))} secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ?
3. Apakah variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa ?

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa {(*reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik))} secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa {(*reliability* (kehandalan), *responsiveness*

(daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik)} secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Untuk mengetahui apakah variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*. Penelitian *explanatory* yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesa, sehingga penelitian ini juga sering disebut penelitian pengujian hipotesa, yaitu penelitian yang menganalisis hubungan antar variabel-variabel yang dirumuskan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pada Universitas Brawijaya Malang yang beralamatkan di Jalan M.T. Haryono 165 Malang-Jawa Timur. Alasan pemilihan lokasi ini adalah pertimbangan bahwa mahasiswa Program S1 Universitas Brawijaya Malang merupakan komunitas yang berpotensi dalam pengambilan keputusan pada penelitian ini, selain itu pertimbangan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dalam melakukan penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya Malang, yang masih berstatus dan terdaftar sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 49.452 mahasiswa.

Sampel ditetapkan sebanyak 100 responden.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan penarikan sampel secara acak (*probability sampling*). Prosedur *probability sampling* yang digunakan adalah *quota sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Kuis
3. Dokumentasi
4. Studi Pustaka

Jenis Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

Data primer dalam penelitian ini adalah angket atau kuisioner yang disebar kepada responden.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui pihak-pihak yang memberikan informasi pendukung bagi penelitian, misalnya sejarah (profile Universitas Brawijaya Malang).

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Valid tidaknya suatu indikator, diketahui dengan membandingkan dengan indeks koefisien korelasi *produk moment* (r hitung) dengan nilai kritisnya. Apabila nilai koefisien korelasi (r) antar indikator pertanyaan dengan skor total indikator mempunyai taraf signifikan dibawah atau sama dengan 0,05 ($\alpha=5\%$), maka

indikator pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Reliabilitas dapat dilihat dari *cronbach's coefficient alpha*. Suatu pengukuran dikatakan reliabel bilamana paling tidak nilai alphanya 0,6.

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan penelitian dengan menggambarkan obyek penelitian, yang terdiri dari daerah penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta item-item yang didistribusikan dari masing-masing variabel. Setelah keseluruhan data terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan mentabulasikan dalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dalam angka persentase.

Analisis Inferensial

1. Uji Asumsi Klasik

- Uji Multikolinieritas
- Uji Heteroskedastisitas
- Uji Normalitas

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Dimana rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e \text{ (Sugiyono, 2008:277)}$$

Dimana:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

a. Uji Hipotesis

- Uji Simultan
- Uji Parsial
- Uji Dominan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Identitas Responden

Setelah peneliti menyebarkan kuesioner, hasil pengolahan kuesioner diklasifikasian berdasarkan pada beberapa karakteristik, yaitu: jenis kelamin, usia, fakultas dan jurusan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini:

Karakteristik Responden

Karakteristik	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100
Usia		
< 20 tahun	33	33
20 - 22 tahun	37	37
> 22 tahun	30	30
Total	100	100
Prodi		
Manajemen	9	9
Akuntansi	7	7
Ilmu Hukum		
Ilmu	13	13
Administrasi Publik	9	9
Ilmu	12	12
Administrasi		
Bisnis	6	6
Sastra Inggris	8	8
Ilmu		
Komunikasi	6	6
Pendidikan	2	2
Dokter		
Teknologi Hasil	7	7
Perikanan	9	9
Agroekoteknologi	2	2
Agribisnis	5	5
Peternakan		
Teknik	5	5
Informatika		
Teknik Elektro		
Total	100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2013

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden adalah laki-laki (45%) dan 55 responden (55%) perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa komposisi responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki.

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden (33%) berusia kurang dari 20 tahun, sebanyak 37 responden (37%) berusia 20 tahun sampai 22 tahun dan 30 responden (30%) berusia lebih dari 22 tahun. Dapat disimpulkan apabila mayoritas responden berusia antara 20 tahun sampai 22 tahun. Dapat diketahui jika pada usia tersebut, mayoritas berstatus sebagai mahasiswa.

Berdasarkan prodi, diketahui apabila sebanyak 9 responden (9%) dengan prodi manajemen, sebanyak 7 responden (7%) dengan prodi akuntansi, sebanyak 13 responden (13%) mahasiswa dengan prodi ilmu hukum, sebanyak 9 responden (9%) dengan prodi Ilmu Administrasi Publik. Mahasiswa dengan prodi Ilmu Administrasi Bisnis ada sebanyak 12 responden (12%). Mahasiswa dengan prodi Sastra Inggris sebanyak 6 responden (6%). Sebanyak 8 responden (8%) mahasiswa menyatakan dengan prodi Ilmu Komunikasi, sebanyak 6 responden (6%) mahasiswa dengan prodi Pendidikan Dokter, sebanyak 2 responden (2%) dengan prodi Teknologi Hasil Perikanan, sebanyak 7 responden (7%) dengan prodi Agroekoteknologi, sebanyak 9 responden (9%) mahasiswa dengan prodi Agribisnis, sebanyak 2% responden (2%) dengan prodi Peternakan, sebanyak 5 responden

(5%) dengan prodi Peternakan serta mahasiswa yang menyatakan dengan prodi Teknik Elektro sebanyak 5 responden (5%).

Pengujian Instrumen Penelitian

Suatu variabel dikatakan valid jika nilai hasil korelasi masing-masing item pada setiap variabel lebih besar dari nilai r pada tabel r product moment yang ditentukan pada $n = 100$ dengan tingkat kesalahan 5% sebesar 0,195. Di samping itu dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas hasil korelasi bila lebih kecil dari 0,05 (5%) serta dikatakan reliabel karena nilai koefisien keandalan (*Cronbach Alpha*) masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan berikut ini :

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Reliabilitas
		Nilai korelasi (r)	Probabilitas (p)	Koefisien Alpha
X ₁	X _{1,1}	0,861	0,000	0,803
	X _{1,2}	0,804	0,000	
	X _{1,3}	0,696	0,000	
	X _{1,4}	0,676	0,000	
X ₂	X _{2,1}	0,872	0,000	0,822
	X _{2,2}	0,877	0,000	
	X _{2,3}	0,785	0,000	
	X _{2,4}	0,765	0,000	
X ₃	X _{3,1}	0,882	0,000	0,821
	X _{3,2}	0,847	0,000	
	X _{3,3}	0,771	0,000	
	X _{3,4}	0,784	0,000	
X ₄	X _{4,1}	0,941	0,000	0,820
	X _{4,2}	0,906	0,000	
	X _{4,3}	0,745	0,000	
	X _{4,4}	0,671	0,000	
X ₅	X _{5,1}	0,930	0,000	0,828
	X _{5,2}	0,897	0,000	
	X _{5,3}	0,774	0,000	
	X _{5,4}	0,841	0,000	
Y	Y ₁	0,783	0,000	0,807
	Y ₂	0,795	0,000	
	Y ₃	0,800	0,000	
	Y ₄	0,718	0,000	

Sumber : Data Primer Diolah, 2013

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan) (X_3), *Empathy* (Empati) (X_4), dan *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) valid, karena mempunyai nilai r hasil korelasi berada diatas nilai r tabel (0,195), di samping itu nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 (5%). Nilai koefisien Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,6 menunjukkan bahwa semua item tersebut juga reliabel. Oleh karena itu seluruh item dalam variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan) (X_3), *Empathy* (Empati) (X_4), dan *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) valid dan reliabel, sehingga dapat dipakai sebagai bahan pengujian selanjutnya

Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil biasa (*ordinary least square*), maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi asumsi klasik. Dalam penelitian ini asumsi klasik yang digunakan yaitu multikolinearitas, heteroskedastisitas, normalitas.

1. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas diuji dengan menghitung nilai VIF (*variance inflating factor*). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol adalah:

- Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1
- Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1

Hasil pengujian ditunjukkan tabel berikut :

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
X_1	0,765	1,308	Tidak terjadi multikolinieritas
X_2	0,591	1,693	Tidak terjadi multikolinieritas
X_3	0,548	1,824	Tidak terjadi multikolinieritas
X_4	0516	1,940	Tidak terjadi multikolinieritas
X_5	0,536	1,864	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer (Diolah), 2013

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Tolerance* masing-masing variabel bebas mendekati angka 1 dan *VIF* masing-masing variabel bebas disekitar angka 1 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan) (X_3), *Empathy* (Empati) (X_4), dan *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) tidak terjadi multikolinearitas.

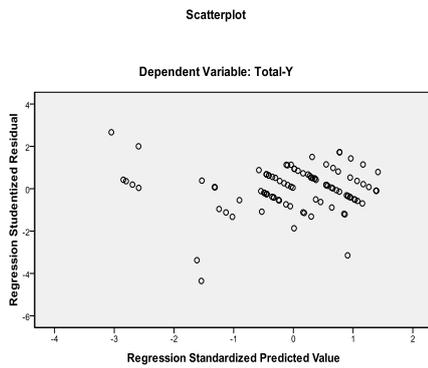
2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik. Dimana dasar pengambilan keputusan adalah :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun gambar grafik hasil uji heteroskedastisitas adalah:

Charts



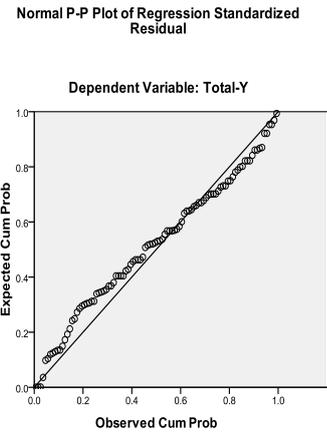
Gambar Hasil uji Asumsi Heteroskedastisitas

Dari grafik *Scatterplot*, terlihat titik-titik yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilihat dengan melihat titik-titik pada grafik *Normal P-Plot* dimana jika titik-titik yang terbentuk menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan gambar grafik *Normal P-Plot* sebagai berikut:

Charts



Gambar Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian normalitas seperti yang tercantum pada grafik hasil uji asumsi klasik normalitas, diketahui bahwa titik-titik yang terbentuk pada grafik *Normal P-Plot* menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Berganda

Berikut ini akan dikemukakan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan dengan bantuan *SPSS for windows*:

HASIL PENGUJIAN REGRESI BERGANDA ANTARA VARIABEL BEBAS DENGAN VARIABEL TERIKAT

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Sig t	Keputusan terhadap H_0	Keterangan
Y	X_1	0,199	2,967	0,004	Ditolak	Signifikan
	X_2	0,253	3,305	0,001	Ditolak	Signifikan
	X_3	0,269*	3,384	0,001	Ditolak	Signifikan
	X_4	0,196	2,399	0,018	Ditolak	Signifikan
	X_5	0,176	2,198	0,030	Ditolak	Signifikan
Nilai R = 0,822 R Square = 0,675 F hitung = 39,127 Sig F = 0,000 F tabel = 2,30 t tabel = 1,658						

Sumber : Data Primer Diolah, 2013

Model regresi yang digunakan adalah *standardized coefficient* dikarenakan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal yang pengukurannya menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok. Dalam *standardized coefficient*, ukuran variabel atau ukuran jawabannya telah disamakan. Adapun persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 0,199 X_1 + 0,253X_2 + 0,269 X_3 + 0,196 X_4 + 0,176 X_5$$

Dari persamaan garis regresi linier berganda di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Y = Variabel terikat yang nilainya diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pendidikan Universitas Brawijaya Malang yang nilainya akan diprediksi oleh variabel kualitas jasa yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik).

b_1 = Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,199 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) dan kepuasan mahasiswa mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi apabila variabel *reliability* (kehandalan) ditingkatkan maka kepuasan

mahasiswa akan meningkat dan sebaliknya apabila *reliability* (kehandalan) menurun maka kepuasan mahasiswa akan semakin menurun. Pada variabel *reliability* (kehandalan) ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena $\text{sig } t(0,004) < 0,05$.

b_2 = Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,253 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan kepuasan mahasiswa mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi apabila variabel *responsiveness* (daya tanggap) ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat dan sebaliknya apabila *responsiveness* (daya tanggap) menurun maka kepuasan mahasiswa akan semakin menurun. Pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena $\text{sig } t(0,001) < 0,05$.

b_3 = Koefisien regresi (b_3) sebesar 0,269 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel *assurance* (jaminan) dan kepuasan mahasiswa mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi apabila variabel *assurance* (jaminan) ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat dan sebaliknya apabila *assurance* (jaminan) menurun maka kepuasan mahasiswa akan semakin menurun. Pada variabel

assurance (jaminan) ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena $\text{sig } t(0,001) < 0,05$.

b_4 = Koefisien regresi (b_4) sebesar 0,196 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel *empathy* (empati) dan kepuasan mahasiswa mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi apabila variabel *empathy* (empati) ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat dan sebaliknya apabila *empathy* (empati) menurun maka kepuasan mahasiswa akan semakin menurun. Pada variabel *empathy* (empati) ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena $\text{sig } t(0,018) < 0,05$.

b_5 = Koefisien regresi (b_5) sebesar 0,176 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel *tangible* (produk-produk fisik) dan kepuasan mahasiswa mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi apabila variabel *tangible* (produk-produk fisik) ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat dan sebaliknya apabila *tangible* (produk-produk fisik) menurun maka kepuasan mahasiswa akan semakin menurun. Pada variabel *tangible* (produk-produk fisik) ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena $\text{sig } t(0,030) < 0,05$.

4.4.1 Hasil Koefisien Determinasi

Nilai *R square* (R^2) disebut juga sebagai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel-variabel bebas secara serempak (bersama-sama) dalam menjelaskan variabel terikat yang diterangkan oleh pengaruh linear variabel bebas.

Dalam tabel 4.19 nilai R^2 sebesar 0,675. Hal ini diartikan bahwa variabel-variabel bebas, dalam hal ini yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) secara bersama-sama menjelaskan variabel terikat berupa kepuasan pelanggan sebesar 67,5%, sedangkan sisanya 32,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Hasil Pengujian Hipotesis I

Hasil hipotesis menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 39,127 sedangkan nilai F_{table} sebesar 2,30, berarti nilai $F_{\text{hitung}} >$ nilai F_{table} , sehingga keputusannya adalah menerima hipotesis yang menyatakan bahwa variabel-variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai Sig F sebesar 0,000 di bawah nilai signifikan 5% (0,05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik)

secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) adalah signifikan, sehingga hipotesis I dapat dibuktikan kebenarannya.

2. Hasil Pengujian Hipotesis II

- a. Variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,967 lebih besar dari nilai t_{table} sebesar 1,658 dan nilai Sig t sebesar 0,004 di bawah nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
- b. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,305 lebih besar dari nilai t_{table} sebesar 1,658 dan nilai Sig t sebesar 0,001 di bawah nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
- c. Variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,384 lebih besar dari nilai t_{table} sebesar 1,658 dan nilai Sig t sebesar 0,001 di bawah nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
- d. Variabel *Empathy* (Empati) (X_4) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,399 lebih besar dari nilai t_{table} sebesar 1,658 dan nilai Sig t sebesar 0,018 di

bawah nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (Empati) (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

- e. Variabel *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,198 lebih besar dari nilai t_{table} sebesar 1,658 dan nilai Sig t sebesar 0,030 di bawah nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikemukakan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan) (X_3), *Empathy* (Empati) (X_4), dan *Tangible* (Produk-produk Fisik) (X_5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), sehingga hipotesis II dapat dibuktikan kebenarannya.

3. Hasil Pengujian Hipotesis III

Berikut ini akan ditampilkan besarnya nilai koefisien beta dari masing-masing variabel bebas hasil analisis regresi berganda:

REKAPITULASI HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien Beta
X_1	Y	0,199
X_2		0,253
X_3		0,269
X_4		0,196
X_5		0,176

Sumber Lampiran *Regression*

Keterangan:

X_1 = Variabel *Reliability*
(Kehandalan)

X_2 = Variabel *Responsiveness*
(Daya Tanggap)

X_3 = Variabel *Assurance*
(Jaminan)

X_4 = Variabel *Empathy*
(Empati)

X_5 = Variabel *Tangible*
(Produk-produk Fisik)

Y = Variabel Kepuasan
Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) mempunyai pengaruh yang dominan, hal ini terlihat dari besarnya nilai koefisien beta variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) sebesar 0,269 dengan nilai koefisien beta terbesar diantara nilai koefisien beta variabel bebas yang lain. Dengan demikian berarti variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), sehingga hipotesis III dapat dibuktikan kebenarannya.

Pembahasan

Variabel *Reliability* (Kehandalan) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang, disebabkan karena kehandalan merupakan kemampuan pihak penyedia jasa untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Maka agar mahasiswa merasa puas dan tidak kecewa, pihak Universitas Brawijaya Malang harus menepati apa yang telah dijanjikan kepada mahasiswa selaku pengguna jasa terutama dalam memberikan

pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang. Hal ini disebabkan oleh karena daya tanggap menunjukkan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dengan pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas kepada mahasiswa, maka hal ini dapat menimbulkan persepsi yang positif bagi mahasiswa dalam menilai kualitas jasa dari jasa pendidikan yang bersangkutan.

Variabel *Assurance* (Jaminan) juga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang. Jaminan yang diberikan oleh Universitas Brawijaya Malang kepada mahasiswanya terdiri dari beberapa komponen antara lain yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan atau staf Universitas Brawijaya untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada pihak Universitas Brawijaya Malang. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pihak Universitas Brawijaya Malang harus mampu menimbulkan kepercayaan mahasiswa baik itu dari segi keamanan maupun kredibilitas jasa pendidikan tersebut.

Begitu pula dengan variabel *Empathy* (Empati) yang juga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya

Malang. Dalam hal ini pihak Universitas Brawijaya Malang diharapkan dapat memahami keinginan mahasiswa. Sehingga dengan dipahaminya keinginan mahasiswa oleh pihak Universitas Brawijaya Malang dapat membuat mahasiswa merasa dihormati, sehingga calon mahasiswa tersebut tertarik untuk menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang.

Variabel *tangible* (produk-produk fisik) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang, karena *tangible* (produk-produk fisik) menunjukkan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa dalam hal ini adalah lembaga pendidikan Universitas Brawijaya Malang terhadap mahasiswa yang akan menggunakan jasa pendidikan, hal ini dapat dilihat dari fasilitas fisiknya misalnya : gedung, sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan terutama dalam bidang teknologi serta penampilan pegawainya.

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa variabel-variabel bebas yang berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Brawijaya Malang. Hal ini dikarenakan kelima hal tersebut merupakan faktor-faktor kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan senantiasa menjadi perhatian oleh pihak penyedia jasa dalam rangka menciptakan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep kualitas jasa yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) berpengaruh signifikan baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan pula bahwa kualitas jasa yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, namun kontribusi yang terbesar adalah variabel *assurance* (jaminan).

Saran

1. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan mahasiswa, oleh karena itu pihak Universitas Brawijaya dalam kebijakannya harusnya selalu mempertahankan variabel *assurance* (jaminan).
2. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kegiatan-kegiatan yang lebih intensif guna membangun dan mengembangkan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan respon terhadap Universitas Brawijaya Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhar Setiawan, 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa PT. Bank BNI 46 Bima, STIE Malangkeçwara, Malang.
- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Hurriyati Ratih, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Indriantoro Nur dan Supomo Bambang, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Jasfar Farida, 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Cetakan Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Jogiyanto, 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kountor Ronny, 2004, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Cetakan 2, Penerbit PPM, Jakarta Pusat.
- Lovelock, Christopher, H., dan Wright, Lauren, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat Jakarta.
- Nisfiannoor, Muhammad, 2009, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, Penerbit Salemba Humanika, Jakarta.
- Ratnasari Ririn Tri, dan Aksa, Mastuti, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Kasus*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Santoso, Singgih, 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2003, *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Buntara Media, Malang.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesebelas, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor.
- Supranto, J., 2009, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Andi Yogyakarta.

-----, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing.

Umar, Husein, 2008, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Widagdo Herry, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang, Jurnal Ilmiah STIE MDP Vol 1 No. 1, Forum Bisnis dan Kewirausahaan.

Widayat dan Amirullah, 2002, *Riset Bisnis*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Widayat, 2004, *Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS)*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, UMM Press, Malang.

Yudhy Ferry dan Suhendra Susy, 2005, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera), Universitas Gunadarma, Depok.

Zuriah, Nurul, 2007, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Cetakan Kedua, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.