

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIK Immanuel Bandung

¹Dian Ekawati

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung
E-mail : dianekawati309@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa di STIK Immanuel Bandung, dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa di STIK Immanuel Bandung. Hal ini sangat penting mengingat kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Untuk melakukan analisis kausal, maka teknik analisis data yang dapat digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung). Faktor layanan Empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung. Saran dari peneliti adalah mempertahankan kualitas pelayanan selama ini karena faktor kualitas pelayanan terbukti berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa, perlu memberikan pelatihan kepada staf akademik baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas jasanya, mencermati upaya pemenuhan layanan dari aspek empati dan fasilitas fisik dalam melayani pelanggan untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas, dan meningkatkan layanan terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan.

Kata Kunci : kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa.

PENDAHULUAN

Pengelola lembaga pendidikan tinggi sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa tidak boleh berfikir bahwa semua produk atau jasa yang ditawarkannya pasti akan laku seluruhnya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh pelanggannya, dengan kata lain jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata pelanggan yaitu mahasiswa dan masyarakat secara umum maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (

service quality) yang diberikan.

Kepuasan pelanggan sendiri adalah tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas pelayanan

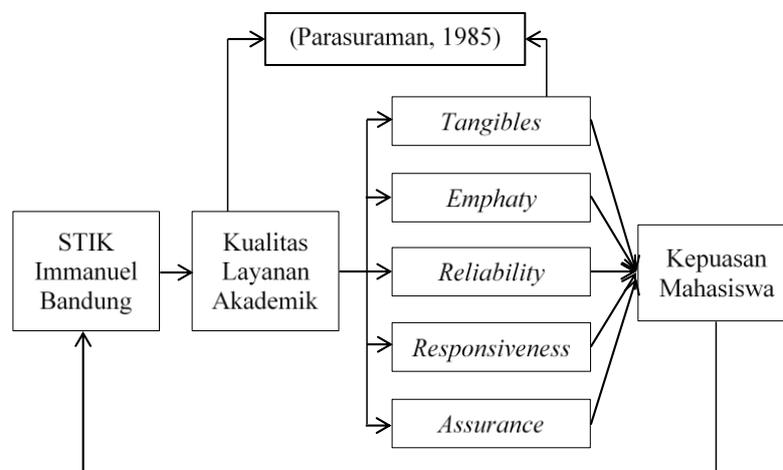
itu sendiri terdiri dari lima unsur, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

MATERI

Jasa adalah suatu aktivitas atau beberapa aktivitas yang mengambil tempat untuk berinteraksi melalui hubungan antar orang atau alat dimana bertujuan kepuasan konsumen. Konsumen dalam menentukan tingkat kepuasan, seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa). Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen beranekaragam, diantaranya adalah dimensi yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) untuk mengukur kualitas jasa dapat dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*service quality*) dan hal ini berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan atau ditawarkan

dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan bagi pelanggan. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan lingkungan usaha. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan atau sumber daya yang dimiliki yang akan menentukan kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan, *Empathy* (empati), yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sang pelanggan.

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar bisnis tentang hal ini. Menurut Kotler (1994) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari uraian tersebut, maka penelitian merumuskan beberapa hipotesis yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIK Immanuel Bandung. Berdasarkan paparan diatas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut



Gambar : Kerangka Pemikiran
Sumber : diolah dari berbagai sumber

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Kualitas layanan pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk melakukan analisis kausal, maka teknik analisis data yang dapat digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Studi ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive* dan *accidental sampling*.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung yang masih sedang dalam masa pendidikan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive* dan *accidental sampling*. Menurut Husein Umar (2003:108), pengambilan sampling dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan : n = sampel
N = populasi
e = taraf kesalahan

Jika populasi (N) sebanyak 582 orang dan taraf kesalahan (e) sebesar 5% maka minimal sampel adalah :

$$n = \frac{667}{1 + 667(0,05^2)} = 237$$

mahasiswa

Berdasarkan rumus diatas diketahui jumlah sampel sebesar 237 orang Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* karena sampel dipilih berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu (Cooper dan Emory, 1996)

dan *Accidental Sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 1999). Responden diambil dari mahasiswa yang masih sedang aktif dalam masa penyelesaian studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung dari semua angkatan pada 7 prodi.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan observasi. Sementara data sekunder diperoleh lewat studi kepustakaan terhadap dokumen-dokumen ataupun situs-situs yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner berupa angket yang dilakukan melalui pemberian pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup, teknik pengumpulan data lainnya adalah Studi Pustaka, dilakukan dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi seperti buku, jurnal, majalah, artikel, dan lain-lain (internet) yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yang terdiri dari tingkat kualitas jasa sebagai variabel bebas (variabel X) dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (variabel Y). X_1 adalah variabel bukti fisik (*tangibles*), X_2 adalah variabel keandalan (*reliability*), X_3 adalah variabel ketanggapan (*responsiveness*), X_4 adalah variabel jaminan (*assurance*), dan X_5 adalah variabel empati (*empathy*), dan Kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y. Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap yaitu : Proses Pengeditan (*editing*), memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu agar memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa. Proses Pemberian

Skor (*scoring*), proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Tabulasi, yaitu menyajikan data-data yang diperoleh ke dalam tabel sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai, kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan software statistik yaitu SPSS. Sebelum membuat keputusan, maka kuesioner yang telah diisi oleh responden di kumpulkan, kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan hasil yang jelas dan maksimal. Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005).

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b_0 = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi variabel X

x_1 = Bukti fisik (*Tangible*)

x_2 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

x_3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

x_4 = Keandalan (*Reliability*)

x_5 = Jaminan (*Assurance*)

e = Standart error / variabel pengganggu

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan digunakan $\alpha = 0.05$ atau 5% dapat diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-T melalui program SPSS.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

1. Merumuskan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh yang positif antara bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung secara bersama-sama.

Ha : Ada pengaruh yang positif antara antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung secara bersama-sama.

2. Mencari F Hitung

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

R² = Koefisien Determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya sampel

Dengan asumsi (F hitung) :

Ho : diterima bila sig. > $\alpha = 0,05$

Ho : ditolak bila sig. $\leq \alpha = 0,05$

Uji Parsial (Uji - t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2001).

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah :

1. Perumusan Hipotesis Nihil (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_1)

$$\bullet H_0 : \beta_1 = 0$$

Tidak ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

• $H_a : \beta_0 > 0$

Ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

2. Penentuan harga t-table berdasarkan taraf signifikan dan taraf derajat Kebebasan.

- Taraf signifikansi = 5% (0,05)
- Derajat kebebasan = (n-1-k)

HASIL

Berdasarkan hasil regresi data primer yang telah diolah diperoleh hasil regresi linier berganda pada tabel sebagai berikut:

Tabel Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,574	,939		-1,676	,095
1 Tangible (X_1)	,202	,048	,272	4,246	,000
Empathy (X_2)	,228	,081	,201	2,823	,005
Reliability (X_3)	,166	,082	,144	2,036	,043
Responsiveness (X_4)	,191	,091	,123	2,105	,036
Assurance (X_5)	,099	,046	,151	2,150	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)
 Sumber : Hasil Analisis Data 2015

Berdasarkan tabel, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,574 + 0,202X_1 + 0,228X_2 + 0,166X_3 + 0,191X_4 + 0,099X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, diketahui bahwa koefisien regresi setiap variabel bertanda positif yang berarti

bahwa perubahan kenaikan yang terjadi pada nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) searah dengan nilai kualitas layanan ($X_1 - X_5$) atau sebaliknya. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi tertinggi sampai terkecil berturut-turut adalah *Empathy*, *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*, dengan demikian *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik) adalah variabel kualitas layanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sedangkan yang paling kecil pengaruhnya adalah *Assurance* (jaminan).

**Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi
 Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,751 ^a	,564	,555	2,59062

- a. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability, Emphaty
 b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil perhitungan SPSS 2015

Berdasarkan tabel tersebut nilai R Square adalah 0,564, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas diteliti, kualitas layanan (bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*)) menjelaskan 56,4% terhadap variabel terikatnya (keputusan mahasiswa). Sedangkan sisanya sebesar 45,6% adalah merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini seperti pengaruh lingkungan, status akreditasi dan lain-lain.

(*Assurance*) dan empati (*Empathy*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung.

- b. H_a : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8 > 0$ (faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*)) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung.

Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Serempak)

Model hipotesis yang digunakan pada Uji F (Serempak), yaitu :

- a. H₀ : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8 < 0$ (artinya faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan

Dengan kriteria pengambilan keputusan : terima H₀ jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dan tolak H₀ (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

Hasil uji serempak dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji F (Serempak)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2004,977	5	400,995	59,749	,000 ^b
	Residual	1550,315	231	6,711		
	Total	3555,291	236			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
 b. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability, Emphaty

Sumber : Hasil perhitungan SPSS 2015

Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 59,749 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) maka nilai F_{tabel} (2,253) Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $59,749 > 2,253$ Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh *highly significance* terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi pada uji F yaitu 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Makna *highly significance* menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh sangat nyata terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung.

2. Uji t (Parsial)

Model hipotesis yang digunakan dalam uji t (Parsial) yaitu :

a. $H_0 : b < 0$ (artinya faktor kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh negatif secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung)

b. $H_a : b > 0$ (artinya faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung)

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau probabilitas (sig) $> 0,05$

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau probabilitas (sig) $> 0,05$

Hasil Uji parsial dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

**Tabel Hasil Uji t (Parsial)
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,574	,939		-1,676	,095
1 Tangible	,202	,048	,272	4,246	,000
Empathy	,228	,081	,201	2,823	,005
Reliability	,166	,082	,144	2,036	,043
Responsiveness	,191	,091	,123	2,105	,036
Assurance	,099	,046	,151	2,150	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil perhitungan SPSS 2015

Dari tabel hasil uji parsial diperoleh nilai t_{hitung} setiap variabel bebas. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} pada

tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai t_{tabel} ($0,05 ; df= 231$) = 1,651. Pengaruh parsial dari variabel *Tangible* atau bukti

fisik (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,246 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $4,246 > 1,651$ dan probabilitas (sig) = $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Tangible* atau bukti fisik (X_1) berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh parsial dari variabel *Empathy* atau empati (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,823 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,823 > 1,651$ dan probabilitas (sig) = $0,005 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Empathy* atau empati (X_2) berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh parsial dari variabel *Reliability* atau kehandalan (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,036 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,036 > 1,651$ dan probabilitas (sig) = $0,043 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Reliability* atau kehandalan (X_3) berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh parsial dari variabel *Responsiveness* atau daya tanggap (X_4) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,205 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,205 > 1,651$ dan probabilitas (sig) = $0,036 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Responsiveness* atau daya tanggap (X_4) berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh parsial dari variabel *Assurance* atau jaminan (X_5) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,150 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,150 > 1,651$ dan probabilitas (sig) = $0,033 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Assurance* atau jaminan (X_5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung). Semakin baik kualitas pelayanan berupa :

bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung, sebaliknya, Semakin buruk kualitas pelayanan berupa : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), maka kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung akan menurun. Empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung dibandingkan atribut kualitas layanan yang lainnya.

Kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29), bahwa untuk dapat menentukan standar kualitas jasa dapat dilihat dari dimensi atau kriteria berikut: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Competence* (kemampuan), *Accessibility* (mudah diperoleh), *Courtesy* (keramahan), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Security* (keamanan), *Understanding (knowing the customer)* (memahami pelanggan), *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata). Selanjutnya Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29) meringkas bahwa yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan).

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, *et all* (1998) disimpulkan bahwa dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Keandalan dalam hal ini secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis, kemudian pada tingkat kedua diduduki oleh kepastian, ketiga oleh keberwujudan, keempat oleh ketanggapan dan dimensi terakhir yang memiliki kadar kepentingan paling rendah yaitu empati. Oleh karena itu dalam pengukuran kualitas jasa harus mempertimbangkan kelima dimensi tersebut agar tidak terjadi kegagalan dalam memuaskan konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh adalah empati dan bukti fisik/bukti fisik yang kasat mata yang ada di STIK Immanuel.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Terdapat pengaruh positif faktor kualitas layanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung). Semakin baik kualitas pelayanan berupa : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung, sebaliknya, Semakin buruk kualitas pelayanan berupa : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliabilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), maka kepuasan mahasiswa STIK Immanuel Bandung akan menurun.

Faktor layanan Empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIK Immanuel

Bandung dibandingkan atribut kualitas layanan yang lainnya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan hal-hal sebagai berikut : Mempertahankan kualitas pelayanan selama ini karena faktor kualitas pelayanan terbukti berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa, perlu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada staf akademik baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas jasanya, mencermati upaya pemenuhan layanan dari aspek empati dan fasilitas fisik dalam melayani pelanggan (mahasiswa) untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas, meningkatkan layanan terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan, misalnya melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan (mahasiswa) agar dapat mengetahui secara pasti kekurangan kekurangan yang dirasakan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Frederich, James at All. 2012. *Consumer Behavior*. Singapore : Lengage Learning.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 21 up date PLS Regresi*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Gronroos, Cristian. 2012. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. New Delhi: Wiley India.
- Griffin, Ricky and Ebert, Ronald J. 2013. *Study Guide for Business Essentials*

- NJ: Prentice Hall.
- ISO 9004:2000, *Quality Management Systems – Guidelines for Performance Improvements*.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Buku Kita.
- Hayes, Bob E. 2008. *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kertajaya, Hermawan & Muhammad, Syakir. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung : Mizan pustaka.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2013. *Prinsip – Prinsip Pemasaran* . NJ : Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Lane. 2012. *Marketing Manahement*. Edisi 14. London : Pearson Education Ltd.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Parasuraman, A.,V.A., Zeithaml & L.L., Berry. 1985. *A Conseptual Model of Service Quality and its Implication for future research*. Journal of Marketing, Vol.49.