

# PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA STMIK ITMI MEDAN

Oleh:

Evi Kartini Nduru <sup>1)</sup>

Lanta Siringo ringo <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>

E-mail:

[evikartini@gmail.com](mailto:evikartini@gmail.com) <sup>1)</sup>

[lantasiringo@gmail.com](mailto:lantasiringo@gmail.com) <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*Academic services are all actions or activities that can be offered by one party to another which basically do not materialize and do not result in any ownership. Meanwhile, customer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what he received and what he expected. The formulation of the problem in this study is "Does Academic Services Influence Student Satisfaction at STMIK ITMI Medan?" The thinking framework in this study consists of two variables, namely: Variable X (Academic Service) and Variable Y (Student Satisfaction). The population of this study were students from the Faculty of Economics, majoring in Management at the College of STMIK ITMI Medan. The sample consisted of 67 respondents and the data collection techniques in this study were questionnaires and interviews. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using SPSS 22 Windows. From the results of the regression equation obtained, namely:  $Y = 16.275 + 0.254 X$ . based on the coefficient of determination  $R^2 = 80.6\%$ , it means that the contribution given by Academic Services to Student Satisfaction is 80.6%. Based on the results of the statistical test (t test), the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $4.190 > 1.997$ ) with a significant level of  $0.16 > 0.05$ . So it can be concluded that the hypothesis in this study is "Academic Services have a significant effect on Student Satisfaction at STMIK ITMI Medan". It is suggested to the leadership of STMIK ITMI Medan to further improve services in order to achieve the level of Student Satisfaction STMIK ITMI Medan.*

**Keywords:** *Academic Services, Student Satisfaction.*

## ABSTRAK

Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan?" Kerangka berpikir dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu : Variabel X (Pelayanan Akademik) dan Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan. Sampel berjumlah 67 responden dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (Quesioner) dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 22 Windows. Dari hasil persamaan regresi yang diperoleh yaitu:  $Y = 16,275 + 0.254 X$ . berdasarkan koefisien determinasi  $R^2 =$

80,6% artinya kontribusi yang diberikan Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 80,6%. Berdasarkan hasil uji Statistik (Uji t), nilai t hitung > t tabel ( $4,190 > 1,997$ ) dengan tingkat signifikan  $0,16 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah “Pelayanan Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan”. Disarankan kepada pimpinan STMIK ITMI Medan untuk lebih meningkatkan Pelayanan agar tercapainya tingkat Kepuasan Mahasiswa STMIK ITMI Medan.

**Kata Kunci : Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Perguruan Tinggi sebagai salah satu bagian dari industri jasa, mau tidak mau harus memperhatikan kualitas jasa yang mereka sampaikan pada mahasiswa agar dapat memuaskan mereka.

Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik. Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan.

Sesuai dengan konsep manajemen mutu perguruan tinggi, bahwa pelaksanaan pendidikan harus melakukan monitoring dan evaluasi, maka perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan. Tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Maka dari itu penulis ingin mengetahui lebih mendalam pengaruh dari pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya penulis menetapkan judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap**

### **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan”.**

#### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan?”

#### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah wawasan bagi penulis tentang Pengaruh Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan tentang bagaimana cara dalam meningkatkan Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat penelitian secara teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis tentang teori-teori yang didapat dibangku kuliah dengan yang terjadi di lapangan tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi pimpinan perguruan tinggi tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya tentang Pelayanan

Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

#### **b. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perguruan tinggi tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Landasan Teori**

#### **2.1.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Gronroos (Daryanto, 2014: 135) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Leonard L. Berry (Sunyoto, 2013: 42) jasa merupakan *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas), proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*.

Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Lingkup internal sebuah organisasi mengenal adanya istilah pelanggan internal. Ini berarti setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal.

#### **2.1.2. Pengertian Pelayanan Akademik**

Menurut Kotler dan Keller (2013:356) "Pelayanan akademik

merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun." Selanjutnya pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita dalam Susanto (2014:91) adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.

#### **2.1.3. Unsur-Unsur Pelayanan Akademik**

Menurut Sugiarto dalam Rahayu (2016:4) untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu:

1. Cepat, ketika melayani siswa minimal sama batas waktu pada standar pelayanan yang ditentukan oleh sekolah.
2. Tepat yaitu sesuai bidangnya, pengetahuan, keterampilan dalam menangani masalah dari siswa.
3. Aman yaitu para petugas pelayanan yang mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan.
4. Ramah tamah yaitu petugas harus bersikap profesional dan ramah untuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
5. Nyaman yaitu membuat pelanggan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa senang dan puas

#### **2.1.4. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa**

Dipandang berdasarkan penyelenggaraannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan (*services*) memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa (*service*) memiliki

beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru.

### 2.1.5. Layanan Prima Lembaga Pendidikan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI, 2004).

Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).

### 2.1.6. Karakteristik Jasa Pelayanan

Jasa memiliki lima karakteristik yang membedakan dari barang (Tjiptono 2014: 28) yaitu sebagai berikut:

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
3. *Variability* (Keragaman)
4. *Perishability* (peristiwa)
5. *Lack of ownership* (Kurangunya kepemilikan)

### 2.1.7. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (Tjiptono, 2014: 353) berasal dari bahasa latin yaitu "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai dan "*facio*" berarti melakukan atau membuat. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang *inherent* atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi.

### 2.1.8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang relatif maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat *one time, single-shot studies* melainkan harus secara

reguler (*longitudinal*) agar dapat menilai perubahan yang terjadi pada setiap pelanggan. Hasil ini nantinya sebagai patok duga perusahaan dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaingnya.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Anfan Alfiani (2016)	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	Regresi Linier Sederhana	Menyatakan bahwa layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY sudah memuaskan
2	Lilya Manisa (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam	Regresi Linier Sederhana	Menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3	Am Setiawati (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan	Regresi Linier Sederhana	Menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari koefisien variabel kualitas pelayanan yang meliputi <i>assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness</i>

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2020

## 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut.



Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2020

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

## 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencapai jawaban sebenarnya. Hipotesis juga merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dikemukakan haipotesis sebagai berikut: "Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STMIK ITMI Medan ( Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer), Komplek Asia Mega Mas, No.16 Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada

bulan Juni 2020 sampai bulan September 2020.

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan sebanyak 200 orang.

#### b. Sampel

Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan. Dalam pengambilan sampel penelitian ini berdasarkan rumus slovin:

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

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dalam penelitian tingkat kesalahan sebesar 10%, maka total sampel dalam penelitian ini, adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{200}{1 + 200(10\%)^2} \\ &= \frac{200}{1 + 200(0,1)^2} = \frac{200}{1 + 200(0,01)} \\ &= \frac{200}{3} = 66,66 \text{ responden} \\ &= 67 \text{ responden.} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan oleh peneliti menjadi 67 responden yaitu pada mahasiswa di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan. Metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling*.

### 3.3. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

#### a. Operasional Variabel Penelitian

Defenisi variabel memberikan dan menuntun arah peneliti bagaimana cara mengukur suatu variabel. Adapun operasional variabel dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1:Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan Akademik (X)	Pengertian pelayanan yaitu segala tindakan atau kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh satuan kerja kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan apapun. Murnani, Kertin (2003)	1. Keselamatan tempat terjadinya pelayanan 2. Murnani standar pelayanan yang jelas 3. Menegakkan setiap pelanggan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Likert
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang di rasakan dengan harapannya. Murnani, Sukanti (2009:25)	1. Keandalan (keagakan pemang, dosen dan pegawai) 2. Daya tanggap (keakdian personil dalam menanggapi keluhan mahasiswa) 3. Kepuasan (dimana lembaga memberikan layanan kepada mahasiswa)	Likert

Sumber : Djalil Oleh Penulis, 2020

#### b. Pengukuran Variabel Penelitian

Skala interval yang digunakan di dalam penelitian ini adalah bersifat *favorable* di mana:

Tabel 3.2 : Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
1. Sangat Setuju (SS)	5
2. Setuju (S)	4
3. Kurang Setuju (KS)	3
4. Tidak Setuju (TS)	2
5. Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017)

### 3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis data yang dipergunakan adalah: Data primer (*primary data*) yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STMIK ITMI di Medan.

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Kuesioner/angket

Metode ini digunakan untuk memperoleh data variabel-variabel pelayanan. Data dikumpulkan dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden. Metode kuesioner yang dipakai dalam

penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup karena jawaban telah disediakan.

- b. Wawancara  
Wawancara yaitu dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan topik yang diteliti.
- c. Observasi  
Pengamatan langsung terhadap objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek.
- d. Dokumentasi  
Studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mempelajari data-data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.6. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1. Statistik Deskriptif

Analisis data dapat dilakukan melalui tahap berikut ini:

1. Perencanaan  
Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a. Peneliti merancang kelas yang akan dijadikan sampel.
  - b. Peneliti membuat instrumen-instrumen penelitian yang akan digunakan untuk penelitian.
2. Pelaksanaan  
Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a. Peneliti melaksanakan pembelajaran pada sampel penelitian.
  - b. Peneliti menguji coba, menganalisis dan menetapkan instrumen dalam penelitian.
3. Evaluasi  
Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis dan mengolah data yang telah dikumpulkan dengan metode yang telah ditentukan.
4. Penyusunan Laporan  
Tahap ini, kegiatan yang dilakukan adalah menyusun dan melaporkan hasil hasil penelitian.

#### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Validitas

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika *Pearson Correlation* > r tabel (sig,0,05) Instrumen Valid
- b. Jika *Pearson Correlation* < r tabel (sig,0,05) Instrumen tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

(Sugiyono, 2011:174)

Keterangan:

rxy = Koefisien Kolerasi antara Variabel X dan Y

y = Skor Item

x = Skor Total

N = Jumlah Responden

##### 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan pendapat tersebut maka kriteria pengujian dinyatakan sebagai berikut:

- a. Jika Nilai Cronbach's Alpha > 0,6, maka instrumen reliabel.
- b. Jika Nilai Cronbach's Alpha < 0,06, maka instrumen tidak reliable

$$a = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

(Arikunto, 2010:240)

Dimana :

a = Koefisien Realibilitas

r = Koefisien rata-rata korelasi antara variabel

k = Jumlah Variabel Dalam Persamaan

#### 3.6.3. Regresi Linier Sederhana

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

(Sugiyono, 2011:261)

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa

X = Pelayanan Akademik.

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Variabel Bebas

e = Error

#### 3.6.4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Normalitas Data

Uji satatistik yang digunakan untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan uji statistik non parametik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan membuat hipotesis :

Ha : Data residual berdistribusi normal

Ho: Data residual tidak berdistribusi normal  
Apabila nilai signifikan > 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikan < 0,05, maka Ha ditolak dan Ho diterima.

#### **b. Uji T (Uji Parsial)**

Uji hipotesis (Uji t) pada dasarnya digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen yaitu Pelayanan Akademik (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y) secara persial. kriteria pengujian sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2011:230)

Keterangan :

t = nilai uji t

r = koefisien relasi

$r^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah sampel yang di observasi

#### **c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2013:209)

Dimana :

KP = Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien Kolerasirasi

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Deskriptif Objek Penelitian**

#### **a. Sejarah STIMIK ITMI Medan**

Institut Teknologi Manajemen Informatika dan Komputer Medan (untuk selanjutnya disebut dengan Yayasan Pendidikan ITMI Medan) berdiri sejak tahun 2000 dan mengelola 3 (tiga) sekolah dan akademik. Alamat kampus saat ini berada di Jalan Timah Putih/Komplek Asia Mega Mas Blok G. 16, Nomor Telepon (061) 7356888 dan Nomor Faximile (061) 7359770.

Adapun yang menjadi visi dan misi dari STMIK ITMI Medan adalah sebagai berikut :

#### **a. Visi Institusi**

Menjadikan sentra pendidikan tinggi berbasis teknologi informasi yang terdepan dalam kualitas.

#### **1. Visi Prodi**

##### **a. Strata I Akuntansi**

Menjadi salah satu program studi yang mampu mengelola dan mengaplikasikan perkembangan pengetahuan baik lokal maupun global dan bersifat dinamis.

##### **b. Strata I manajemen**

Mewujudkan program studi yang berstandar nasional untuk menghasilkan tenaga professional dan analisis yang handal.

#### **b. Misi Institusi**

Sebagai pilihan utama masyarakat dalam memperoleh pendidikan di bidang informatika dan komputer, menciptakan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi serta berjiwa inovatif.

#### **1. Misi Prodi**

##### **a. Strata I Akuntansi**

Mengembangkan potensi diri agar memiliki daya saing yang tinggi memupuk diri dalam ilmu pengetahuan demi terciptanya tenaga yang kompeten dalam bidangnya mencetak sumber daya manusia yang berwawasan luas dan berdedikasi tinggi dalam bidangnya.

##### **b. Strata I Manajemen**

Menerapkan sistem pendidikan sesuai dengan standar nasional mendidikan mahasiswa dengan mengembangkan kemampuan professional, kreatif, inovatif, dan berdaya saing tinggi menerapkan disiplin ilmu dalam pola kehidupan di masyarakat yang berorientasi masa depan menumbuh kembangkan sumber daya manusia yang bermoral, kepribadian dan beretika profesi.

#### **c. Struktur Organisasi STIMK ITMI Medan**

Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab STMIK ITMI Medan mempunyai srtuktur organisasi garis sebagai berikut:



Sumber : STMIK ITMI Medan  
Gardner S.L., Struktur Organisasi

## 4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

### a. Identitas Responden

Tabel 4.7 : Distribusi Penelitian Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Item	5		4		3		2		1		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	8	11,94	37	55,07	1	1,49	0	0	0	0	67
2	5	7,46	60	89,55	2	2,98	0	0	0	0	67
3	5	7,46	59	88,05	3	4,47	0	0	0	0	67
4	10	14,92	54	80,59	3	4,47	0	0	0	0	67
5	6	8,95	59	88,05	2	2,98	0	0	0	0	67
6	15	22,38	50	74,62	2	2,98	0	0	0	0	67
7	13	19,40	53	79,10	1	1,49	0	0	0	0	67
Jumlah	62		393		14						
Rata-rata	88,57%		41,83%		20,00%						

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persen (%)
Laki-laki	30	44,77
Perempuan	37	55,22
Total	67	100

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2020

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki dengan jumlah 30 orang (44,77%) dan perempuan berjumlah 37 orang (55,22%)

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persen (%)
21-30 Tahun	30	44,77
31-40 Tahun	20	29,85
41-50 Tahun	17	25,37
Total	67	100

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2020

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, yaitu

di dominasi oleh responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 30 orang (44,77%), yang berusia 31-40 tahun berjumlah 20 orang (29,85%), dan yang berusia 41-50 tahun berjumlah 17 orang (25,37%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Usia	Frekuensi (Orang)	Persen (%)
SMA	17	25,37
D3	20	29,85
S1	30	44,77
Jumlah	67	100

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2020

Dari tabel 4.3 diatas, maka diketahui responden yang terbanyak adalah responden yang tamat S1 sebanyak 30 orang dengan persentase 44,77% sedangkan yang lainnya seperti tamat D3 ada sebanyak 20 orang dengan persentase 29,85% dan SMA sebanyak 17 orang dengan persentase 25,37%.

### b. Distribusi Penilaian Responden

Tabel 4.4 : Pertanyaan Responden Tentang Pelayanan Akademik (X)

No	Pertanyaan Tentang Pelayanan Akademik	Jumlah					
		5	4	3	2	1	
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	6	59	2	-	-	67
2	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	15	50	2	-	-	67
3	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan tersenyum	13	53	1	-	-	67
4	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	10	54	3	-	-	67
5	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	8	57	1	-	-	67
6	Petugas selalu ramah dalam menyampaikan informasi terkait dengan kebutuhan mahasiswa	5	60	2	-	-	67
7	Petugas selalu memprioritaskan pelayanan kepada mahasiswa	5	59	3	-	-	67

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2020

Tabel 4.5 : Distribusi Penelitian Responden Terhadap Pelayanan Akademik

Item	5		4		3		2		1		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	6	8,95	59	88,05	2	2,98	0	0	0	0	67
2	15	22,38	56	74,62	2	2,98	0	0	0	0	67
3	13	19,40	53	79,10	1	1,49	0	0	0	0	67
4	10	14,92	54	80,59	3	4,47	0	0	0	0	67
5	8	11,94	57	85,07	1	1,49	0	0	0	0	67
6	5	7,46	60	89,55	2	2,98	0	0	0	0	67
7	5	7,46	59	88,05	3	4,47	0	0	0	0	67
Jumlah	62		393		14						
Rata-rata	88,57%		41,83%		20,00%						

b. Tabel 4.6 : Pertanyaan Responden Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Pertanyaan Tentang Kepuasan Mahasiswa	5	4	3	2	1	Jumlah
1	Kemudahan akses lokasi/jejak layanan secara langsung saya masak ruang	3	57	1	-	-	67
2	Saya langsung bisa bertemu dengan petugas saat ada kebutuhan	5	60	2	-	-	67
3	Informasi yang diberikan petugas selalu jelas	5	59	3	-	-	67
4	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan dengan cepat	10	54	3	-	-	67
5	Setiap layanan dan kebutuhan yang saya minta selalu terpenuhi	6	39	2	-	-	67
6	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena selalu memberi kenyamanan.	15	50	2	-	-	67
7	Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada teman-teman saya agar tetap digunakan.	13	53	1	-	-	67

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2020

### 4.3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Validitas

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X (Pelayanan Akademik)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
1	0,365**	0,240	Valid
2	0,620**	0,240	Valid
3	0,812**	0,240	Valid
4	0,494**	0,240	Valid
5	0,578**	0,240	Valid
6	0,732**	0,240	Valid
7	0,476**	0,240	Valid

Sumber : Diolah Dari Data SPSS 2020

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai validitas *Corrected Item-Total Correlation* semua item kuesioner dari Variabel Pelayanan Akademik (X) lebih besar dari pada r tabel. Dengan demikian maka seluruh item kuesioner variabel Pelayanan Akademik akan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data yang layak dan dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
1	0,522**	0,240	Valid
2	0,746**	0,240	Valid
3	0,817**	0,240	Valid
4	0,279**	0,240	Valid
5	0,501**	0,240	Valid
6	0,817**	0,240	Valid
7	0,403**	0,240	Valid

Sumber : Diolah Dari Data SPSS 2020

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai validitas *Corrected Item-Total Correlation* semua item kuesioner dari Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) lebih besar dari pada r tabel. Dengan demikian maka seluruh item kuesioner variabel Strategi Pemasaran dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data yang layak dan dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Kriteria Pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai *Croonbach's Alpha*  $> 0,6$  maka instrumen reliabel

2. Jika nilai *Croonbach's Alpha*  $< 0,6$  maka instrumen tidak reliabel

Adapun hasil uji reliabilitas dapat diketahui pada

tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.739	.790	8

Sumber : Data Dolah Dari Data SPSS 22 2019

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *Alpha Croonbach's* untuk kuesioner variabel Pelayanan Akademik  $0,739 > 0,6$  maka dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.288	.634	8

Sumber : Data Dolah Dari Data SPSS 22 2019

Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	Sig.
1 (Constant)	16,275	3,084		4,190
Pelayanan Akademik	.254	.100	.282	2,485

Sumber : Data Diolah Dari SPSS 2020

### 4.4. Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil output SPSS diatas maka diperoleh persamaan regresi  $Y = 16,275 + 0,254 X$ . Dengan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 16,275 Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Pelayanan Akademik 0, maka Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai 16,275 Selanjutnya nilai positif (0.254) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Pelayanan Akademik) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Pelayanan Akademik) dengan variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) adalah searah. Hal ini berarti jika Pelayanan Akademik naik sebesar satu-satuan maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0.254, artinya jika Pelayanan Akademik semakin tinggi maka Kepuasan Mahasiswa juga semakin tinggi.

## 4.5. Uji Hipotesis

### a. Uji Normalitas Data

Normalitas data diuji secara statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yang terdapat pada tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.13 Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Pelayanan Akademik	Kepuasan Mahasiswa	Unstandardized Predicted Value
N		67	67	67 <sup>a</sup>
Position Parameter <sup>b</sup>	Mean	37,43	25,79	25,7910446
Most Extreme Difference	Absolute	,171	,145	
	Positive	,171	,108	
	Negative	-,132	-,145	
Kolmogorov-Smirnov Z		1,403	1,188	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,039	,118	

a. Test distribution is Poisson.  
b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* dan signifikan data dari variabel X (Pelayanan Akademik) adalah sebesar 0,039, maka dapat disimpulkan bahwa data ini terdistribusi secara normal karena  $p = 0,39 > 0,05$ . Untuk Y (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,118, maka dapat disimpulkan bahwa data ini terdistribusi secara normal karena  $p = 0,118 > 0,05$ .

### b. Uji Statistik t (Uji t)

Tabel 4.14 Hasil Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,275	3,884		4,190	,000
	Pelayanan Akademik	,284	,185	,292	2,465	,018

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa  
Sumber: Data Dolah Dari SPSS 2020

Dari tabel 4.14 diatas diperoleh hasil untuk variabel Pelayanan Akademik (X) nilai t hitung  $>$  t tabel ( $4,190 > 1,997$ ) dengan tingkat signifikan  $0,16 > 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X (Pelayanan Akademik) secara persial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) pada STMIK ITMI Medan.

### c. Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,292 <sup>a</sup>	,086	,071	3,537

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik  
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Dolah Dari Data SPSS 2020

Dari tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,292 yang artinya terdapat hubungan kuat

antara Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa. Bersarnya nilai *R Square* diperoleh sebesar  $0,806 = 80,6\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $0,194\%$  atau  $19,4\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti merek, harga dan lain-lain.

## 4.6. Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi,  $Y = 16,275 + 0,254X$ , dengan hasil persamaan ini diketahui nilai konstantanya sebesar 16,275 secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Pelayanan Akademik naik sebesar satu-satuan maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0,254, hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Akademik berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Mahasiswa, jadi apabila Pelayanan Akademik meningkat maka Kepuasan Mahasiswa juga akan meningkat.

Hasil pengujian persial dari persamaan regresi dan uji t, nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,16 > 0,05$  hal ini berarti "Pelayanan Akademik berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan.

## 5. SIMPULAN

- Hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :  $Y = 16,275 + 0,254X$ , Dari persamaan regresi diinterpretasikan beberapa hal antara lain : Nilai konstanta sebesar 16,275, menjelaskan bahwa tanpa adanya variabel X (Pelayanan Akademik) maka perolehan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,254, hal ini berarti bahwa jika Pelayanan Akademik naik sebesar satu-satuan maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0,254, maka dapat disimpulkan bahwa jika Pelayanan Akademik semakin tinggi maka Kepuasan Mahasiswa juga semakin tinggi.
- Hasil pengujian persial untuk Pengaruh Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa, diketahui nilai signifikan untuk variabel Pelayanan Akademik sebesar 0,16, yakni lebih besar dari tingkat signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Akademik berpengaruh

- secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan
3. Berdasarkan hasil pengujian determinasi ( $R^2$ ) sumbangan kontribusi dan pengaruh antara Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,806 atau 80,6 dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, pada penelitian ini sebesar 0,19,4% atau 19,4%.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Susanto. 2014. *Service Quality, Pengertian Kepuasan* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Manajemen Pemasaran*, jilid, Edisi Melenium, Jakarta, Prehallindo.
- Daryanto. 2014. *Pengertian Pelayanan* : Jakarta, PT. Gramedia, Pustaka Utama
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga
- Marzuki, Mahmud. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada
- Noermijati. 2010. *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 8 Nomor 1 Februari 2010 (Kajian Deskriptif Tentang Kondisi faktor Intrinsik dan Ekstrinsik serta Kepuasan Kerja Manajer Menengah-Bawah)*. Malang: Disertasi Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Rahayu.2016. *Membangun Sistem Komunikasi Indonesia*.Yogyakarta: PR 2Media
- Sinta, Hadiyantina. 2012. *Pelayanan Prima Di Dalam Dunia Kependidikan*. Materi: Disampaikan pada Workshop Peningkatan Kinerja TenagaKependidikan. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi