

---

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Yahya

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya  
Jln. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139  
alcaff\_yahya@yahoo.com

### Abstract

*The objective of the research was to examine the impact of education's service quality toward student's satisfaction of State Polytechnic of Sriwijaya Palembang. Primary data was collected through survey technique from 96 samples, respondents taken by random sampling method and was analysed by using technique of multiple regression. The result indicated that service quality which was implemented had been running well of which caused the student's satisfaction was quiet enough. Through statistical analysis, service quality which consisted of: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangibles variables had a positive influence toward student's satisfaction. But in partial reliability, responsiveness, and emphaty had not a positive influence. Those above results of analysis indicated that management of State Polytechnic of Sriwijaya have to improve the assurance, and tangibles. Mean while of reliability, responsiveness, and emphaty have to be restrained and more over to be raised in the future.*

**Keywords:** education's service quality, student's satisfaction

### Pendahuluan

Era globalisasi sudah tidak bisa ditawar lagi kedatangannya. Semua pihak yang telah menyepakati munculnya era tersebut mau tidak mau harus segera berbenah diri untuk memasukinya. Demikian pula dengan dunia perguruan tinggi. Di manapun mereka berasal, sekarang ini tidak bisa lagi hanya boleh berpikir lokal, tetapi harus mulai berpikir global. Ini berarti mereka harus bersaing dengan perguruan tinggi dari negara lain, menghasilkan lulusan bertaraf internasional serta mengelola perguruan tingginya dengan strategi mendunia. Pengembangan diri di bidang kualitas, khususnya kualitas layanan perlu dilakukan oleh Perguruan tinggi Indonesia agar mampu menghasilkan lulusan yang dapat bersaing dengan lulusan perguruan tinggi asing. Perguruan tinggi Indonesia perlu belajar dari perguruan tinggi asing yang terbukti telah maju dan mampu menghasilkan lulusan berkaliber internasional. Diyakini bahwa jaminan kualitas (*quality assurance*) merupakan salah satu senjata yang digunakan oleh perguruan tinggi asing tersebut dalam bersaing.

Bagi perguruan tinggi yang menghasilkan produk di bidang jasa, penyediaan kualitas layanan memang telah menjadi tuntutan agar dapat tetap eksis dalam bersaing dan menghasilkan lulusan yang berkualitas dan diterima pasar. Makin meningkatnya kesadaran dan didukung oleh makin dewasanya masyarakat baik secara budaya maupun pengetahuannya, membuat permintaan mereka terhadap kualitas layanan perguruan tinggi yang menghasilkan sumber daya manusia berkualitas semakin meningkat. Tuntutan dihasilkannya lulusan sebagai sumber daya manusia yang berkualifikasi sesuai permintaan pasar kerja, sebagai konsekuensi logis dari era persaingan kualitas tersebut tampaknya tidak dapat ditunda-tunda lagi karena pada era globalisasi ini lulusan sebagai sumber daya utama dari *competitive advantage* baik pada bidang pendidikan maupun bisnis dan merupakan faktor kunci dalam reformasi ekonomi. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, hampir setiap pihak yang berkepentingan menyandarkan harapannya pada institusi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Mereka mengharapkan agar perguruan tinggi benar-benar mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas yang mampu bersaing dan memainkan perannya baik sebagai tenaga kerja dengan kinerja unggul maupun sebagai agen pembaharu. Pengukuran terhadap kualitas pada organisasi manufaktur dapat dilakukan secara nyata karena memproduksi barang yang berwujud. Sementara itu organisasi jasa sebagaimana halnya perguruan tinggi akan sangat sulit mengukur kualitasnya mengingat bentuk alamiah produknya memang tidak berwujud. Namun sebagaimana diungkapkan oleh

Clement bahwa kualitas saat ini tidak diukur sekedar dari hasil akhir proses produksi atau operasi, tetapi lebih kepada manajemen organisasi secara keseluruhan dalam menghasilkan jasa tersebut. Ini hakikat dari pengembangan kualitas total (Lestari, 1999:22). Ini berarti bahwa kualitas yang menyediakan jasa tersebut akan menentukan tingkat kepuasan kepada si pemakai jasa.

*Reliability*, sebagai satu dari lima dimensi pokok yang menentukan kepuasan pemakai jasa dalam perguruan tinggi (Tjiptono, 1999:9), berupa kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Beberapa contoh di antaranya: penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan; jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang fair dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan Indeks Prestasi; ataupun kegiatan dalam bimbingan akademik. *Responsiveness*, berupa kesediaan para staf untuk berkarya membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Membiarkan mahasiswa menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Dengan demikian semua pejabat struktural, mulai dari direktur, pembantu direktur, ketua jurusan, dan para pejabat struktural lainnya harus mudah ditemui; demikian dari halnya dengan dosen harus tidak sukar ditemui mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar-mengajar yang interaktif yang memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, laboratorium, poliklinik, ruang olah raga, dan lain-lain) mudah diakses oleh setiap insan kampus. Dalam hal terjadi kekurangan dalam pelayanan (*service failure*), kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan profesional dapat menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif.

*Assurance*, yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap mahasiswa, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Seluruh jajaran (dosen dan karyawan) benar-benar kompeten di bidangnya; reputasi perguruan tinggi yang positif di mata masyarakat dan perilaku jajaran mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan mahasiswa. Dosen mengenal nama mahasiswa yang menempuh mata kuliah yang diampunya; dosen pembimbing akademik dapat benar-benar berperan sesuai fungsinya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun email, dan sebagainya. *Tangibles* yang dimiliki perguruan tinggi, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi. Baik berupa kampus dan lingkungannya, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kuliah, ruang dosen, ruang seminar, media perkuliahan, kantin, tempat parkir, jurnal ilmiah, sarana ibadah, fasilitas olah raga, laboratorium, penampilan dan busana staf dosen dan karyawan dapat memberikan kesan positif pada mahasiswa sebagai pelanggan. Politeknik Negeri Sriwijaya sebagai salah satu perguruan tinggi dan organisasi penyedia jasa, dituntut untuk senantiasa menyediakan layanan yang berkualitas pada mahasiswa sebagai *stakeholder* internal penerima jasa agar mereka merasa puas dan merasa mendapat jaminan untuk belajar di perguruan tinggi tersebut. Pemahaman terhadap keberadaan variabel di atas perlu dilakukan oleh manajemen sebagai penyedia jasa, khususnya jasa perguruan tinggi.

### **Bahan dan Metode**

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian *descriptive research* karena bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi pada dunia nyata. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dalam bentuk *single cross sectional*, di mana pengumpulan data hanya dilakukan dalam satu waktu. Bentuk penelitian adalah kausal untuk menguji hipotesis dan pengaruhnya, serta menjelaskan fungsi dan karakteristik responden dengan menggunakan data primer yang didapat Dari kuesioner dan data sekunder yang relevan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri) tahun ajaran 2012/2013 yang berjumlah 4.525 orang. Oleh karena sistem pendidikan di Polsri terdiri Dari dua kelompok bidang keilmuan yang berbeda, yaitu bidang keilmuan rekayasa dan non rekayasa, maka dalam teknik penetapan populasi didasarkan pada dua bidang keilmuan yang ada tersebut. Penetapan populasi didasarkan pada jumlah mahasiswa dari masing-masing bidang keilmuan yang terbanyak. Berdasarkan data diperoleh dua jurusan

rekayasa dengan jumlah mahasiswa terbanyak yaitu, Jurusan Teknik Sipil, dan Teknik Mesin, dua jurusan non rekayasa yaitu Jurusan Akuntansi dan Administrasi Bisnis.

Jumlah sampel penelitian ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut (Yusi dan Idris, 2009:73):

$$n = \frac{N \cdot \bar{p} (1 - \bar{p})}{(N - 1) D + \bar{p} (1 - \bar{p})}$$

$$\text{Dimana: } D = \frac{B^2}{4}$$

Keterangan:

- $\bar{p}$  = Proporsi sampel
- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- D = Tingkat kesalahan
- B = Derajat kesalahan (bound of error)

Besarnya sampel untuk menaksir rata-rata populasi dapat dicari dengan ditetapkannya derajat kesalahan sebesar 0,1. Dalam penelitian, peneliti belum mengetahui besarnya  $\bar{p}$ , karena belum ada penelitian yang mendahuluinya, maka  $\bar{p}$  ditetapkan sebesar 0,5. Dengan menggunakan formula di atas besarnya sampel diketahui sebanyak 95,15 atau dibulatkan menjadi 96 orang. Karena responden penelitian tersebar di empat jurusan yang berbeda, maka dalam penelitian ini penentuan sampel yang digunakan adalah teknik sampel acak (*random sampling*). Berdasarkan teknik tersebut jumlah sampel untuk jurusan sampel ditetapkan dengan menggunakan metode proporsional dengan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan:

- $n_i$  = Ukuran sampel tiap jurusan
- $N_i$  = Ukuran populasi tiap jurusan
- N = Jumlah populasi
- n = Jumlah sampel

Dengan menggunakan rumus diatas maka sampel pada teknik sipil didapat 20, pada teknik mesin 22, pada akuntansi 27, dan pada administrasi bisnis 27. Seperti yang terlihat pada tabel 1 dibawah ini. Adapun perincian ukuran sampel untuk tiap jurusan *sampling frame* adalah:

Tabel 1.  
Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jurusan	Populasi	Sampel
1.	Teknik Sipil	423	20
2.	Teknik Mesin	433	22
3.	Akuntansi	533	27
4.	Administrasi Bisnis	533	27
	<b>Jumlah</b>		<b>96</b>

Sumber: \*Politeknik Negeri Sriwijaya, 2012

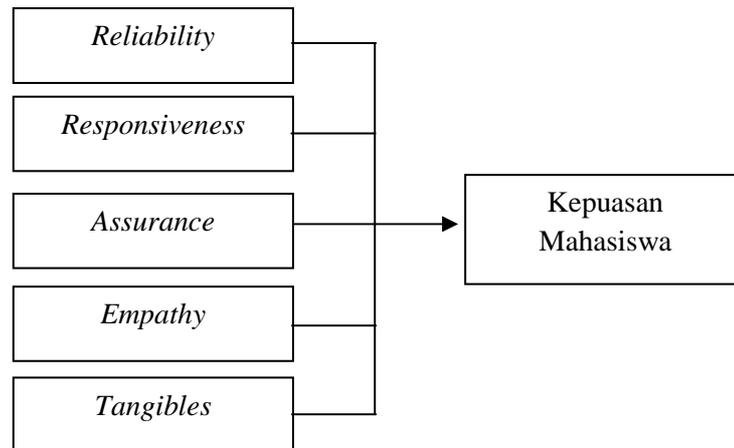
Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung pada responden dengan bantuan kuesioner yang tersedia. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai referensi yang terkait dengan penelitian ini baik berupa laporan, jurnal atau dari beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan kajian yang dilakukan. Perolehan data lainnya dilakukan melalui pengamatan langsung dan pengamatan terlibat memberikan banyak kemungkinan bagi peneliti untuk menemukan fenomena yang sebenarnya. Hal ini pada gilirannya dapat memberikan

gambaran tentang objek penelitian secara lebih mendalam. Sebelum data diuji validitas dan reliabilitasnya, terlebih dahulu data yang diperoleh dalam bentuk skala ordinal ditransformasikan ke dalam skala interval. Adapun langkah-langkah mentransformasikan data ordinal ke dalam data interval adalah dengan menggunakan *Method of Succesive Interval (MSI)*, yang dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *Method of Succesive Interval* yang terintegrasi dalam program *microsoft excel*. Untuk memahami hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, variabel penelitian yang dilibatkan perlu terlebih dahulu dioperasionalkan. Operasionalisasi variabel yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2.  
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Reliability</i> (X <sub>1</sub> )	Kemampuan Polsri dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mata kuliah yang sesuai</li> <li>• Jadwal kuliah yang akurat</li> <li>• Proses kuliah yang lancar</li> <li>• Jadwal ujian yang akurat</li> <li>• Penilaian yang fair</li> <li>• Akurasi dalam perhitungan IP</li> <li>• Proses bimbingan akademik</li> </ul>	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (X <sub>2</sub> )	Kemauan Polsri untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan mudah ditemui</li> <li>• Dosen mudah ditemui</li> <li>• PBM interaktif</li> <li>• Layanan pada lab dan bengkel</li> <li>• Layanan petugas perpustakaan</li> <li>• Layanan petugas lab komputer</li> <li>• Layanan teknisi</li> <li>• Layanan pada poliklinik</li> <li>• Sarana olah raga</li> </ul>	Ordinal
<i>Assurance</i> (X <sub>3</sub> )	Pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan Polsri untuk menumbuhkan rasa percaya pada mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respek dosen pada mahasiswa</li> <li>• Dosen yang kompeten</li> <li>• Staf profesional</li> <li>• Nama baik PT di masyarakat</li> <li>• Sikap dan perilaku dosen</li> </ul>	Ordinal
<i>Empathy</i> (X <sub>4</sub> )	Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mereka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi dosen-mahasiswa</li> <li>• Pemahaman pada mahasiswa</li> <li>• Dosen mengenal mahasiswa</li> <li>• Dosen PA berperan aktif</li> <li>• Dosen mudah dihubungi</li> </ul>	Ordinal
<i>Tangibles</i> (X <sub>5</sub> )	Kemampuan Polsri dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, baik berupa sarana dan prasarana fisik maupun lingkungan sekitarnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampus dan ruang kuliah</li> <li>• Fasilitas komputer</li> <li>• Fasilitas perpustakaan</li> <li>• Fasilitas ruang seminar</li> <li>• Fasilitas kantin</li> <li>• Sarana ibadah</li> <li>• Fasilitas internet</li> <li>• Fasilitas olah raga</li> <li>• Fasilitas parkir</li> <li>• Busana dosen dan staf</li> </ul>	Ordinal
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Perasaan senang mahasiswa yang muncul setelah membandingkan hasil yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja manajemen Polsri</li> <li>• Polsri adalah PT yang handal</li> <li>• Konsisten dalam kebijakan</li> <li>• Pola kerja yang terencana</li> <li>• SPP seimbang dengan kualitas</li> <li>• Bangga dengan nama Polsri</li> <li>• Lebih percaya diri</li> <li>• Perguruan Tinggi Negeri</li> <li>• Dosen yang berkualitas</li> <li>• Staf admin yang profesional</li> <li>• Jaminan beasiswa tersedia</li> <li>• Layanan intra dan ekstrakurikuler</li> </ul>	Ordinal

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori di atas, dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian sebagai pedoman analisis lebih lanjut, yaitu:



Gambar 1.  
Kerangka Pemikiran Penelitian

Sedangkan model analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan model analisis regresi beerganda.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan olah program SPSS berikut adalah hasil regresi linier berganda antara variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *empathy* ( $X_4$ ), dan *tangibles* ( $X_5$ ) sebagai variabel bebas dan kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebagai variabel terikat.

Tabel 3.  
Hasil Olah SPSS Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	4,790	4,099		1,169	0,246
Kehandalan	0,142	0,189	0,079	0,753	0,453
Daya Tanggap	0,178	0,207	0,106	0,859	0,392
Jaminan	0,748	0,266	0,310	2,810	0,006
Empati	0,133	0,278	0,060	0,479	0,633
Bukti Langsung	0,330	0,165	0,234	1,999	0,049

Sumber: Hasil olah program SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi bergandanya:

$$Y = 4,790 + 0,142 X_1 + 0,178 X_2 + 0,748 X_3 + 0,133 X_4 + 0,330 X_5$$

Interpretasi dari persamaan regresi berganda di atas adalah: Konstanta sebesar 4,790 berarti bahwa jika tidak ada peningkatan dalam *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, maka kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan manajemen Polsri adalah sebesar 4,790 satuan skor. Nilai koefisien *reliability* ( $X_1$ ) sebesar 0,142 berarti bahwa jika variabel *reliability* meningkat sebesar 1 satuan skor maka variabel kepuasan mahasiswa dari meningkat sebesar 0,142 satuan skor, dengan asumsi variabel  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  konstan. Nilai koefisien *responsiveness* ( $X_2$ ) sebesar 0,178 berarti bahwa jika variabel *responsiveness* meningkat sebesar 1 satuan skor maka variabel kepuasan mahasiswa dari meningkat sebesar 0,178 satuan skor, dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  konstan. Nilai koefisien *assurance* ( $X_3$ ) sebesar 0,748 berarti bahwa jika variabel *assurance* meningkat sebesar 1 satuan skor maka variabel kepuasan mahasiswa dari meningkat sebesar 0,748 satuan skor, dengan asumsi variabel

$X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  konstan. Nilai koefisien *empathy* ( $X_4$ ) sebesar 0,133 berarti bahwa jika variabel *empathy* meningkat sebesar 1 satuan skor maka variabel kepuasan mahasiswa dari meningkat sebesar 0,133 satuan skor, dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_5$  konstan. Nilai koefisien *tangibles* ( $X_5$ ) sebesar 0,330 berarti bahwa jika variabel *tangibles* meningkat sebesar 1 satuan skor maka variabel kepuasan mahasiswa dari meningkat sebesar 0,330 satuan skor, dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  konstan.

Koefisien korelasi berganda adalah koefisien yang menjelaskan seberapa besar tingkat keeratan hubungan atau asosiasi antara sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil olah statistik diperoleh gambaran sebagai berikut:

Tabel 4.  
Hasil Olah SPSS Perhitungan Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	0,659	0,434	0,403	5,74679	1,642

Sumber: Hasil olah program SPSS

Berdasarkan tabel hasil olah data di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Nilai R = 0,659 berarti bahwa hubungan atau tingkat asosiasi antara variabel bebas: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa Polsri adalah kuat karena terletak antara 0,600 – 0,799 (Sugiyono, 2008:191). Nilai R square = 0,434 berarti bahwa 43,40% kepuasan mahasiswa Polsri dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sedangkan sisanya 56,60% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak dilibatkan dalam penelitian.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara serentak maupun parsial dilakukan dengan uji hipotesis sebagai berikut: Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara serentak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak.

Tabel 5.  
Hasil Olah SPSS Koefisien Regresi (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2280,581	5	456,116	13,811	0,000
Residual	2972,305	90	33,026		
Total	5252,886	95			

Sumber: Hasil olah program SPSS

Berdasarkan hasil olah SPSS di atas diperoleh nilai F = 13,811, dengan kriteria pengujian  $H_0$  diterima bila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan  $H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Berdasarkan hasil tabel di atas, dapat dilihat  $F_{hitung}$  adalah 13,811 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,20 pada  $\alpha = 0,01$ , berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara serentak ada pengaruh antara variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Atau untuk mengetahui apakah model regresi secara parsial dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak. Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *reliability* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,753, hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,753 < 1,664$ ), oleh karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa. Perhitungan lain Dari uji hipotesis ini dapat dari dilihat dari nilai signifikansi t yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi *reliability* = 0,453 lebih besar dari

nilai  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *responsiveness* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,859, hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,859 < 1,664$ ), oleh karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa. Perhitungan lain dari uji hipotesis ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi daya tanggap = 0,392 lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *assurance* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 2,810, hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,810 > 1,664$ ), oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa. Perhitungan lain Dari uji hipotesis ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi *assurance* = 0,006 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *empathy* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,479, hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,479 < 1,664$ ), oleh karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa. Perhitungan lain dari uji hipotesis ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi *empathy* = 0,633 lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *tangibles* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 1,999, hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,999 > 1,664$ ), oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh antara *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa. Perhitungan lain dari uji hipotesis ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi *tangibles* = 0,049 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti bahwa variabel *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut: Secara serentak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya dalam proses belajar-mengajar. Secara parsial variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan, hanya variabel *assurance* dan *tangibles* yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Beberapa saran perlu dipertimbangkan oleh manajemen Politeknik Negeri Sriwijaya agar mahasiswa sebagai stakeholder internal tetap merasa puas dengan setiap kebijakan yang dilakukan. Manajemen Politeknik Negeri Sriwijaya perlu meningkatkan faktor *assurance* dan *tangibles* kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat merasa nyaman dan puas dalam menuntut ilmu di lembaga tersebut, sebab faktor kenyamanan dan kepuasan dapat memicu dan menjadi daya dorong untuk lebih berprestasi dan meningkatkan kualitas belajar mereka. Manajemen Politeknik Negeri Sriwijaya perlu mempertahankan faktor *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dan bahkan di masa datang untuk lebih ditingkatkan. Mahasiswa sudah merasa yakin untuk kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya, karena di samping sebagai perguruan tinggi negeri dari dalam beberapa hal mempunyai kelebihan jika dibandingkan dengan perguruan tinggi dengan jenjang yang sama dengan perguruan tinggi bukan negeri.

## Daftar Pustaka

- Banks, Jerry. 2006. *Principles of Quality Control*, New York: John Wiley and Sons.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*, terjemahan Andreas Winardi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. *Pemasaran Jasa* (terjemahan), Jakarta: Gramedia.
- Dumond, Ellen, J. 2005. "Learning from the Quality Improvement Process: Experience from US Manufacturing Firms", *Production and Inventory Management Journal*, Forth Quarter, pp 7-13.
- Irawan, Handi D., 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lestari, Wiwik. 1999. "Kualitas sebagai Bahasa Bisnis Dunia", *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*, Terakreditasi, Universitas Indonesia, No. 11/Th. XXVII Nopember, hal 22-25.
- Nawawi, HaDari. 2002. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, 2001. *Marketing Research*, New York: Addison Wesley Publishing Co.
- Priyatno, Duwi, 2009. *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta, Gava Media.
- Reeves, Carol A. And David Bednar. 2004. "Defining Quality: Quality Alternatives and Implications", *The Academy of Management Review*, Vol 19(3), July, pp 419-429.
- SiswanDari dan Susilaningsih. 2006. "Peningkatan *Transferable Skills* Mahasiswa: Upaya Memperbaiki Kualitas SDM Lulusan Perguruan Tinggi", *Jurnal Ekonomi Arthavidya*, Terakreditasi, Universitas Wisnuwardhana Malang, Tahun 7, No. 3 Nopember, hal 688-710.
- Syihabudhin. 2005. "Rekonstruksi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Upaya Pembentukan Mental dan Karakter Mahasiswa", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Terakreditasi, Universitas Negeri Malang, Tahun 10, No. 3 Desember, hal 844-860
- Siswoyo, 2008. *Statistika Penelitian Manajemen: Program SPSS*, Palembang MM UTP.
- Spencer, Barbara A. 2004. "Model of Organization and Total Quality Management: A Comparison and Critical Evaluation", *The Academy of Management Review*, Vol 19(3), July, pp 446-471.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. "Aplikasi TQM dalam Manajemen Perguruan Tinggi", *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*, Terakreditasi, Universitas Indonesia, No. 11/Th. XXVII Nopember, hal 7-13.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusi, M. Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Zeithaml, Valerie, et.al. 2005. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The McGraw-Hill Company, Inc.