

## **Pengaruh Kepribadian dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

**Siti Mardah<sup>1</sup>, Muthia Harnida<sup>2</sup>, Purboyo<sup>3</sup>**

*<sup>1,2</sup> Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin*

### **Abstrak**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan dengan memberikan pelayanan yang baik, sehingga barang dan jasa yang dihasilkan dapat memberikan manfaat dan kepuasan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari pegawai sebagai sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi yang memiliki kepribadian baik yang dapat memberikan pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad AL Banjari Banjarmasin. Populasi diambil dari mahasiswa semester akhir fakultas ekonomi dengan jumlah sampel sebanyak 109 orang. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert 1-5 Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung berupa kuesioner yang diolah dengan bantuan SPSS Versi 25. Data yang diolah menghasilkan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan begitu juga dengan variabel X2 (Kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan baik variabel X1 (kepribadian) maupun X2 (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepribadian, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

Copyright (c) 2022 Siti Mardah

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [sitimardah27@gmail.com](mailto:sitimardah27@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi di masa sekarang ini, menuntut sebuah organisasi atau sektor pelayanan publik untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Hal itu tidak terlepas dari sebuah aturan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Menurut pernyataan A Buchari (2018), birokrasi adalah sebuah aturan yang dibuat secara efektif dan efisien, berdasarkan teori dan aturan yang berlaku serta mempunyai spesialisasi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati di dalam sebuah organisasi/instansi/Lembaga pemerintah.

Untuk memberikan rasa puas pelanggan, tentunya sebuah organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal demikian tentunya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting untuk melakukan pekerjaan sesuai pembagian tugas yang sudah diberikan oleh masing-masing unit yang ada di organisasi tersebut.

Menurut Alfajar et al.,(2021)pelayanan adalah semua bentuk layanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan dengan segala keunggulan yang dimiliki guna memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan untuk memenuhi harapan kepuasan pelanggan/konsumen.Agar terwujudnya rasa puas pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka peroleh,maka organisasi itu harus memperhatikan kemampuan karyawan dalam hal melakukan tugasnya.Tentunya berbagai pengembangan dan pelatihan harus dilakukan organisasi untuk mewujudkan hal itu.

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin merupakan sebuah Lembaga Pendidikan Swasta terbesar pertama di Kalimantan Selatan.Banyaknya mahasiswa yang dimiliki,tentunya bukan hal yang mudah bagi Lembaga untuk memberikan rasa puas kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.Tapi hal demikian tidak menyurutkan pihak rektorat untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan baik secara offline maupun online.Sehingga dengan cara demikian bisa mengakomodir kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan informasi maupun pelayannya yang berhubungan dengan akademik.

Yusuf Hamali, (2018) berpendapat bahwa manajemen SDM adalah sebagai upaya yang dilakukan terhadap keterampilan,motivasi,pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya.Peningkatan pelayanan ini tentunya melibatkan peran karyawan sebagai orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Sedangkan menurut Ricardianto.Prasadja,( 2018)menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengaturan hubungan dan peran karyawan yang dimiliki perorangan yang dilakukan secara efektif dan efisien,sehingga tujuan perusahaan secara Bersama-sama dapat dicapai dengan maksimal.

Kepribadian menggambarkan sifat khas yang mengacu pada cara individu menghadapi kehidupan.Kepribadian adalah konsep yang luas dan terpadu.Menurut Griffin & Moorhead Gregory,(2014) kepribadian adalah *“personality is the relatively stable set of psychological attributes that distinguish one person from another.”* Menurut Tirtawati, (2014) *Kepribadian adalah keunikanyang dimiliki individu dalam mengartikan aneka pengalaman hidupnya. Kepribadian merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam perilaku individu sehari-hari serta merupakan satu bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam pembicaraan yang berhubungan dengan perilaku dalam organisasi, kemampuan individu untuk tetap menekuni pekerjaan yang tergantung dari keberhasilan karyawan melakukan penyesuaian secara pribadi dan juga lingkungannya, kecocokan antara kepribadian dan sikap seseorang adalah bagian dari faktor yang menentukan efektivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi, setiap individu mendapati lingkungan yang kurang lebih sesuai dengan perilaku yang dimiliki. Individu yang merasakan kenyamanan pada lingkungannya mereka akan katakan bahwa mereka mempunyai kepuasan kerja yang tinggi dibandingkan dari pekerja yang tmerasa tidak nyaman dengan lingkungannya.* (Agung et al., 2019).

Mahardika (2017)) melalui penelitiannya berpendapat bahwa kepribadian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sulistyawati Ni Made A. & Seminari.Ni K, (2015) dan Lubis et al.,( 2017) memberikan pernyataan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.Sedangkan menurut penelitian (Yolanda & Rosy,

2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kepribadian terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kepribadian (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Manusia diciptakan dengan kepribadian yang berbeda-beda, dengan ini menjadikan sebuah organisasi terdiri dari berbagai macam kepribadian dari beberapa sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Perbedaan kepribadian seharusnya dapat dikendalikan baik supaya visi dan misi organisasi dapat diwujudkan. Perilaku, tindakan dan cara berpikir tiap orang dalam berbagai macam situasi dapat ditunjukkan melalui kepribadiannya.

Menurut Wibowo, (2013) Kepribadian didefinisikan sebagai perpaduan sikap fisik dan juga mental yang stabil yang dapat memberi identitas terhadap individu. Produk interaksi genetik dan pengaruh lingkungan merupakan bagian hasil dari personalitas yang digunakan untuk melihat, berpikir dan merasakan. Pendapat lain menurut Wibowo, (2013) kepribadian merupakan pola yang relatif bertahan lama tentang pemikiran, emosi dan perilaku yang menunjang karakteristik orang, sejalan dengan proses psikologis di belakang karakteristik tersebut.

Sya'baniah et al., (2019) menyatakan kepribadian pada hakikatnya adalah karakteristik individu yang menunjukkan kecenderungan identitasnya melalui pemikiran, emosi dan perilaku yang merupakan produk interaksi antara genetik dan pengaruh lingkungan. Kepribadian menciptakan reputasi sosial orang, bagaimana mereka dipersepsikan oleh kawan, keluarga dan teman sekerja juga penyelia. Dengan kata lain, menyatakan seperti apa seseorang itu.

Sementara itu kepribadian merupakan karakteristik individu yang menunjukkan kecenderungan identitasnya yang melalui pemikiran, emosi dan perilaku yang merupakan produk interaksi antara genetik dan pengaruh lingkungan. Hal ini sesuai dengan pendapat Wibowo, (2014) mengatakan jika kepribadian menghasilkan citra pengendalian individu, bagaimana kesan yang diberikan karyawan, keluarga, teman sekerja dan penyelia terhadap mereka. Dengan kata lain, menyatakan seperti apa seseorang itu, *what people are like*. Pendapat selanjutnya menyatakan bahwa kepribadian merupakan kumpulan banyak sifat. Traits atau sifat, ciri adalah merupakan pengulangan secara beraturan atau kecenderungan respon orang pada lingkungan mereka. Sifat kepribadian merupakan fungsi baik keturunan maupun lingkungan. Salah satu unsur lingkungan adalah budaya.

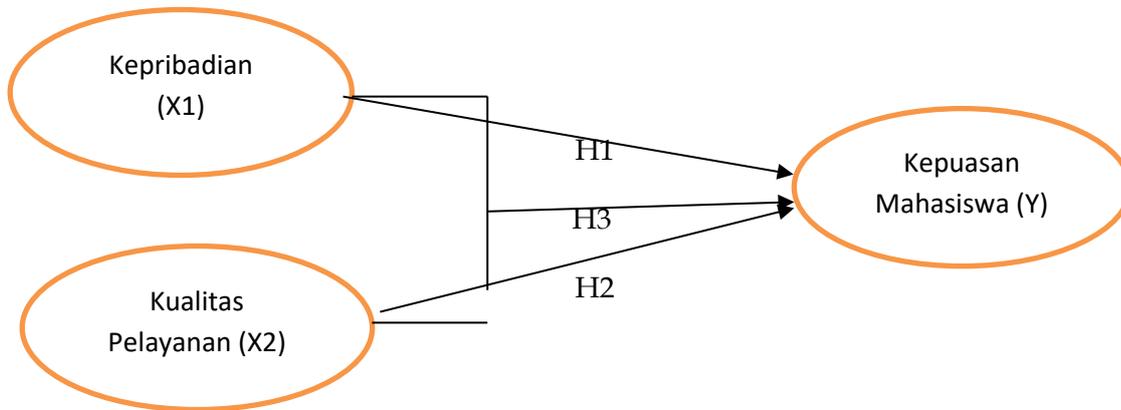
Pelayanan adalah suatu kegiatan seperti membantu, mempersiapkan, dan merawat apapun yang berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (Romdhoni & Sari, 2018). Semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi akademik semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil penelitian dari (Setiyati, 2013).

Untuk menciptakan kepuasan kepada mahasiswa maka perlu ditingkatkan kinerja dari karyawan atau staf akademik. Kinerja merupakan faktor penunjang dari keberhasilan organisasi. Ketika kinerja karyawan baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Ada 5 kriteria yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Kriteria tersebut adalah reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan Responsiveness (cepat tanggap) (Tjiptono, 2006). Apabila kriteria tersebut dapat dipenuhi, maka akan menciptakan pelanggan/konsumen yang loyal.

Kepuasan konsumen hanya dapat terbentuk apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan konsumen inilah yang menjadi tolak ukur untuk mewujudkan supaya pelanggan tetap setia dengan kita. Menurut (Sediawan, 2015) kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen pada hakikatnya meliputi perbedaan yakni keinginan dan hasil yang dapat mereka rasakan. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung pada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan konsumennya. Oleh sebab itu, perusahaan mempunyai tuntutan untuk bersifat customize, dimana perusahaan harus lebih tanggap lagi terhadap para pelanggannya, sehingga pelanggan mempunyai ketertarikan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen penting karena penilaian konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan memengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Indeks kepuasan masyarakat ialah cara yang digunakan peneliti guna melihat tingkatan kualitas pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 menyatakan, "14 unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan". Sedangkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengatur bahwa, "terdapat 9 unsur yaitu persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana". Pengukuran variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini, peneliti menetapkan 12 indikator yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal, kenyamanan, dan keamanan lingkungan pelayanan.

Pada Gambar 1.dapat dilihat hubungan antar variabel yang terdapat pada kerangka konseptual berikut ini:



Sumber : Data diolah (2022)

### Gambar 1. KERANGKA KONSEPTUAL

Karyawan harus bersifat profesional dalam bekerja segala potensi dalam dirinya dapat tergambar dari Sikap dan kepribadian nya yang mempengaruhi kinerja. Penentu Kinerja karyawan antara lain adalah ability ((Robbins et al., 1996)), ability merupakan kemampuan karyawan, kecakapan, bakat, keahlian dan sikap positif yang harus ada dalam organisasi, sehingga karyawan memiliki keunggulan kompetitif dibanding organisasi lain (Indrastuti, 2021).Manajemen sumberdaya Manusia merupakan sumber kesuksesan Organisasi ( Fatmah Bagis et al,2019). Dari paparan definisi kinerja secara luas adanya faktor yang mempengaruhi kinerja.Menurut Steers dalam Suharto dan Cahyono dalam Riani(2012) faktor-faktor tersebut meliputi :

1. kesanggupan,tingkah laku dan keinginan.Perusahaan harus bisa memberikan penjelasan terhadap tugas yang diberikan kepada karyawan,sehingga mereka bisa menerima dan menjalankan perannya dengan baik.
2. kekuatan tenaga yang memberikan dorongan,arahan dan pertahanan perilaku dari motivasi karyawan.

Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Ningsih & Rijanti, 2021)Sedangkan menurut penelitian (Agung et al., 2019)),kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lima besar kepribadian/ The Big Five Personality akan digunakan sebagai teori dasar yang kemudian akan diteliti dalam penelitian. lima besar kepribadian/The Big Five Personality terdiri dari lima dimensi kepribadian yaitu : extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, dan openness to experience (McCrae.Robert R & John.Oliver P, 1992).

H1 : Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Menurut Mustari & Muh. Ihsan Said (2019), , Adapun indikator yang memiliki skor tertinggi adalah reliability (keandalan) sedangkan skor yang paling rendah adalah indikator responsiveness(daya tanggap). Kemudian mengenai pernyataan yang paling tinggi yaitumengenai pernyataan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan yang terendah adalah

pernyataan mengenai pengetahuan yang luas. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006). Berdasarkan penelitian Mardah, (2021) diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif, tapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ini berbeda dengan hasil penelitian dari Weningtiyas & Ni'mah, (2012) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

*Personality in the world of work significantly affects a person can work in multitasking* menurut (Widyahastuti & Anwar, 2018). Pendapat tersebut menjelaskan bahwa kepribadian mampu mempengaruhi kecakapan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, apabila karyawan mempunyai kepribadian yang baik dengan melakukan pekerjaan secara berkualitas, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan dan mereka akan loyal menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

H3 : Kepribadian dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ini dilakukan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif fakultas ekonomi yang menempuh semester akhir atau semester 7 program manajemen yang berjumlah sebanyak 151 orang. Dengan menggunakan rumus slovin di peroleh jumlah sampel sebanyak 109 orang. Peneliti tertarik menjadikan mereka sampel karena mereka dianggap mahasiswa yang sudah lama mendapatkan pelayanan dari BAAK, sehingga mereka sudah mempunyai banyak pengalaman dalam hal mendapatkan layanan dari biro tersebut. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dengan cara membagikan

an kuesioner dalam bentuk angket dengan cara membagikan langsung kepada pihak responden. Menggunakan skala pengukuran likert dari 1-5. Dan data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Uji reliabilitas

Variabel	Corrected item- total correlation tertinggi	Corrected item- total correlation terendah	R-tabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,764	0,425	0,188	0,787	Valid dan Reliabel
X2	0,775	0,649	0,188	0,880	Valid dan Reliabel
Y	0,614	0,458	0,188	0,764	Valid dan Reliabel

Sumber: Output SPSS Data diolah (2022)

Dari data tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari semua variabel valid dan reliabel karena dari data tersebut dihasilkan bahwa nilai corrected item-total correlation tertinggi melebihi nilai r-tabel. Dan nilai Cronbach's Alpha menunjukkan nilai > dari 0,60. Sehingga dari hasil yang diperoleh tersebut dapat digunakan untuk menganalisis uji T dan uji F.

### Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji signifikan parsial (uji t) atau individu digunakan untuk menguji apakah suatu variable bebas berpengaruh atau tidak terhadap variable terikat. Sesuai dengan namanya. Uji beda, maka uji ini dipergunakan untuk mencari perbedaan, baik antara dua sampel data atau antara beberapa sampel data.

Tabel 2. Hasil Uji (UJI T)

	Unstandardized B	Coefficients Std Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	9,566	0,948		10,090	0,000
Kepriabadian	0,205	0,091	0,258	2,244	0,027
Kualitas Pelyanan	0,418	0,083	0,575	5,008	0,000

Sumber: Output SPSS, Data diolah (2022)

### Pengujian Hipotesis 1 (H1)

Dari Tabel 2 di atas, nilai sig. variabel kepribadian sebesar  $0,027 < 0,05$  dan angka thitung sebesar  $2,244 > 1,983$  (ttabel), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi dapat dikatakan bahwa H1 diterima.

### Pengujian Hipotesis 2 (H2)

Pada variabel kualitas pelayanan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan angka thitung  $5,008 > 1,983$  (ttabel), dan dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima.

### Hasil Uji F (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama - sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 3. Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	309,145	2	154,572	100,541	0,000
Residual	162,965	106	1,537		
Total	472,110	108			

Sumber: Output SPSS, Data diolah (2022)

Tabel 3 menunjukkan hasil untuk variable X1 dan X2 (Kepribadian dan Kualitas Pelayanan) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sign.  $0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung sebesar  $100,541 > Ftabel 3,08$ . Dan ini berarti H3 diterima.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R - Squared* ((Ghozali, 2016)). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R-square* sebesar  $0,648$  ( $64,8\%$ ). Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar  $64,8\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $35,2\%$  ( $1 - 0,648$ ) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

### Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari penelitian diperoleh hasil bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih & Rijanti, 2021) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut penelitian (Agung et al., 2019), kepribadian berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan Kepribadian merupakan aspek psikologi yang penting dalam menentukan perilaku konsumen. Perbedaan kepribadian pada setiap individu menghasilkan persepsi yang berbeda dalam berperilaku saat menjadi konsumen. Konsumen memiliki ragam tipe kepribadian yang berbeda-beda menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil uji penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini tentunya sejalan dengan penelitian yang diperoleh oleh (Weningtiyas & Ni'mah, 2012) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Mengapa kualitas pelayanan sangat penting? Karena Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan. Apalagi objek penelitian dari peneliti adalah sebuah universitas yang bergerak dalam bidang jasa Pendidikan. Sudah seharusnya pihak rektorat harus meningkatkan kualitas layanan, sehingga para mahasiswa sebagai konsumen yang mendapatkan jasa merasa puas sehingga mereka setia menggunakan produk dari organisasi ini.

### **Pengaruh Kepribadian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepribadian dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2017)) dimana hasilnya diketahui bahwa kepribadian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sepeda motor Kawasaki di Kabupaten Kudus. Artinya keputusan pembelian tidak dapat memediasi hubungan antara kepribadian terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sepeda motor Kawasaki di Kabupaten Kudus. Artinya keputusan pembelian mampu memediasi hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen..

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan judul pengaruh kepribadian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Dan juga kepribadian dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk itu, saya sebagai peneliti menilai bahwa dengan adanya kepuasan yang diperoleh oleh mahasiswa sebagai konsumen hendaknya pihak-pihak yang terkait seperti Yayasan dan rektorat untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kepribadian dari masing-masing karyawan, sehingga mahasiswa merasa lebih puas lagi tanpa mempunyai pikiran untuk pindah kuliah ke tempat lain.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan, terutama saat mengumpulkan data secara luring. Dimana mahasiswa yang dijadikan sampel untuk mengisi kuesioner tidak semuanya ada pada waktu yang bersamaan. Sehingga peneliti harus mencari waktu lagi untuk menemui responden. Hal ini sebenarnya bisa saja dilakukan dengan cara membagi kuesioner melalui online berupa pengisian google form. Tapi sebagai peneliti, kami berusaha memberikan pendampingan dalam hal pemahaman agar pengisian yang dilakukan responden tidak terjadi kesalahan.

## Referensi

- A Buchari (2018). (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance)* (B. Rahman, R. Kurniawan, & H. Iskandar (eds.); Cetakan Pe). UNIMAL PRESS. <https://stianasional.ac.id/wp-content/uploads/2019/05/Birokrasi.pdf>
- Agung, D., Arianto, N., & Cholih, A. (2019). Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Starwood Furniture Indonesia. *Bisnis & Entrepreneurship*, 13(1), 25–34.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil Muzakir, & Polii, J. je. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*. e-journal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Cet.VIII). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayDate.aspx?pld=218217&RegionCode=UN11MAR&PClientid=112>
- Griffin, R. W., & Moorhead Gregory. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (11th ed.). South-Western/Cengage Learning.
- Indrastuti, S. (2021). Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 98–107. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., & Batam, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo BataM. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Mahardika, R. (2017). *Pengaruh Gaya Hidup, Kepribadian, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian (Studi Konsumen Sepeda Motor Kawasaki di Kabupaten Kudus)* [Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/30683/1/7311413135.pdf>
- Mardah, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI BANJARMASIN (Studi Kasus pada Kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru). *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v8i2.5299>
- McCrae, Robert R, & John, Oliver P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*.
- Ningsih, S., & Rijanti, T. (2021). Pengaruh kepribadian, work-life balance, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 315–323. [journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9684/1334](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9684/1334)
- Ricardianto, Prasadja. (2018). *Human Capital Management*. CV In media.
- Robbins, S. P., Iskandarsyah, T., & Pujaatmaka, H. (1996). *Perilaku Organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi*. Prenhallindo.
- Romdhoni, A. H., & Sari, D. R. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>

- Sediawan, R. (2015). Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*, 11(1), 1-9. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jika/article/view/197/165>
- Setiyati, R. (2013). Analisis Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia. *Forum Ilmiah*, 10(1), 48-63. [digilib.esaunggul.ac.id/persepsi-dan-kepuasan-mahasiswaterhadappelayanan-administrasi-akademik-di-universitas-indonesia-esa-unggul-jakarta-4516.html](http://digilib.esaunggul.ac.id/persepsi-dan-kepuasan-mahasiswaterhadappelayanan-administrasi-akademik-di-universitas-indonesia-esa-unggul-jakarta-4516.html)
- Sulistiyawati Ni Made A., & Seminari.Ni K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Ubud*, 4(8), 2318-2332. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/12882>
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). Pengaruh Sikap Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis). *BUSINESS MANAGEMENT AND ENTREPRENEURSHIP JOURNAL*, 1(4), 162-177. [jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/2358](http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/2358)
- Tasunar, N. (2006). Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak. In *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* (Vol. 5, Issue 1, pp. 41-62). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14007/10601>
- Tirtawati, A. A. R. (2014). Teori Kepribadian Manusia (Study tentang Kepustakaan). In *WIDYASRAMA, Majalah Ilmiah Universitas Dwijendra* (pp. 58-73). UNIMAL PRESS. 361-Article Text-672-1-10-20170614.
- Weningtiyas, E., & Ni'mah, M. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika*, 17(1), 17-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/psikologika>
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja* (Ketiga). Rajawali Press.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja* (keempat). Rajawali Press.
- Widi, R. (2011). Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic (J.K.G. Unej)*, 8(1), 27-34.
- Widyahastuti, R., & Anwar, Z. (2018). *Effect Of Personality (Big Five Personality) To Multitasking*. 133, 230-236. <https://doi.org/10.2991/acpch-17.2018.48>
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(3), 518-535. <https://doi.org/https://doi.org/1037606/publik.v9i3.359>
- Yusuf Hamali, A. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia:Strategi Mengelola Karyawan* (B. Seda (ed.); cetakan ketiga). CAPS (Center For Academic Publishing Server.