

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Implementasi ISO 9001:2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar

Haniwijaya Pahlawansah¹, Muhammad Yahya², Amiruddin³

¹ Politeknik Maritim AMI Makassar, ^{1,2} Universitas Negeri Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan mahasiswa dalam implementasi ISO 9001:2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah taruna di Politeknik Maritim AMI Makassar kemudian diambil sampel sebanyak 114 orang. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan menggunakan regresi sederhana serta regresi ganda untuk menjawab rumusan masalah. Hasil analisis data menunjukkan: (1) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* sebesar 52,1% terhadap kepuasan mahasiswa, (2) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* sebesar 73,5% terhadap kepuasan mahasiswa, (3) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* sebesar 79,2% terhadap kepuasan mahasiswa, (4) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* sebesar 72% terhadap kepuasan mahasiswa, (5) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* sebesar 79,1% terhadap kepuasan mahasiswa, (6) terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* secara bersamaan sebesar 89,8% terhadap kepuasan mahasiswa,

Kata Kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*

Abstract

This study aims to determine how the influence of service quality in the dimensions of tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy to the satisfaction of students in the implementation of ISO 9001: 2015 at the Polytechnic Maritime AMI Makassar. The population in this study were cadets at the Polytechnic Maritime AMI Makassar, then 114 people were taken as samples. The data analysis used is descriptive statistics and uses simple regression and multiple regression to answer the problem formulation. The results of data analysis show: (1) there is a significant influence on the level of service quality in the tangible dimension of 52.1% on student satisfaction, (2) there is a significant influence on the level of service quality in the reliability dimension of 73.5% on student satisfaction, (3) there is a significant effect on the level of service quality in the responsiveness dimension of 79.2% on student satisfaction, (4) there is a significant influence on the level of service quality in the assurance dimension of 72% on student satisfaction, (5) there is a significant influence on the level of quality service in the dimension of reliability of 79.1% on student satisfaction, (6) there is a significant influence on the level of service quality in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously by 89.8% on student satisfaction,

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Copyright (c) 2022 Haniwijaya Pahlawansah

✉ Corresponding author :
Email Address : haniwijaya@gmail.com

PENDAHULUAN

Mewujudkan mutu pendidikan yang baik, lembaga pendidikan harus menerapkan dan melaksanakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) agar konsistensi perbaikan mutu dalam institusi PT dapat terkendali. Mengacu pada Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 51 yang menyatakan bahwa jaminan mutu menjadi salah satu yang mendasari pengelolaan pendidikan tinggi yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang menuntut pada setiap PT wajib menjamin mutu pendidikan yang diselenggarakannya. Berdasarkan aturan tersebut maka sudah sepatutnya penerapan SMM dilakukan di PT.

ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya serta dapat memenuhi persyaratan perundang-undangan, dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya (Putra, 2021:2). ISO 9001:2015 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Standar ini membantu bisnis dan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sutarna dkk, 2020:1). ISO 9001:2015 dalam implementasinya mengacu pada 7 prinsip yaitu fokus pelanggan (*customer focus*), kepemimpinan (*leadership*), keterlibatan orang (*engagement of people*), pendekatan proses (*process approach*), peningkatan (*improvement*), pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) dan manajemen hubungan (*relationship management*).

Prinsip fokus pelanggan merupakan salah satu prinsip yang tidak berubah dari prinsip-prinsip manajemen mutu pada ISO 9001: 2008. Prinsip ini merupakan fokus utama dari manajemen mutu, dimana setiap organisasi harus dapat memenuhi persyaratan pelanggan (Sutarna dkk, 2020:11). Fokus utama dari organisasi manapun adalah untuk memenuhi dan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Ketika suatu organisasi dapat memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan maka akan menghasilkan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan. (Lesmana, 2020:17). Pada dasarnya tujuan dari implementasi ISO 9001:2015 dalam pendidikan adalah untuk menjamin institusi telah melaksanakan persyaratan-persyaratan manajemen untuk memenuhi harapan pelanggan demi tercapainya kepuasan pelanggan dalam pendidikan.

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima (Fathuddin & Firmansyah, 2019:206). Dalam ISO 9001:2015 pada klausul 9.1.2 diatur bahwa organisasi harus memantau persepsi pelanggan pada tingkatan dimana kebutuhan dan harapan telah dipenuhi. Persyaratan tersebut

mengharuskan perusahaan untuk memantau persepsi kebutuhan dan tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan (Efansyah & Nugraha, 2019:371). Menurut

Lupiyoadi (2001:158) terdapat 5 faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Menurut Dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001:158). Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono dalam Prasetyo (2012:2) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan atas layanan yang mereka terima (Affan, 2020:416). Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Hasniah dkk, 2016:431). Prasuraman, et al (1990:26) mereka menyatakan ada 10 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan. 10 dimensi tersebut saling tumpang tindih sehingga disederhanakan menjadi 5 dimensi antara lain *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

Tangible yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan Gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan pekerja. *Reliability* yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Prasuraman, et al dalam (Purnama, 2006:22). *Responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas oleh karyawan perusahaan. *Assurance* merupakan kemampuan karyawan perusahaan dalam memberikan pengetahuan, ke-sopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. *Empaty* merupakan kemampuan karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Yuniarti, 2014:52).

Pelanggan lembaga pendidikan terdiri atas pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal merupakan setiap orang yang menciptakan produk atau memberikan layanan meliputi pengajar dan tenaga administratif sedangkan pelanggan eksternal dipilah menjadi pelanggan primer, skunder dan tersier (Lahaji & Yusuf, 2020:115). Primer adalah mereka yang secara langsung menerima jasa Pendidikan, pelanggan skunder adalah yang mendukung pendidikan seperti orang tua, masyarakat dan pemerintah. Sedangkan tersier adalah mereka yang secara tidak langsung memiliki andil karena membuat kebijakan, seperti pejabat pemerintah dan

masyarakat (Usman & Murniati 2019:202). Pelanggan utamanya adalah sebagai input utama (main input) yaitu mahasiswa, yang akan di'proses' menjadi lulusan (Kartikowati, 2016:75). Mahasiswa merupakan salah satu bagian pelanggan dalam konteks Pendidikan yang merupakan penentu kelangsungan dari Lembaga Pendidikan tersebut. POLIMARIM merupakan Lembaga Pendidikan swasta yang menjadikan mahasiswa sebagai pelanggan utama dan mejadi salah satu penentu kelangsungan lembaga. Di POLIMARIM sendiri dalam peraturan dasar pengelolaan PT (Statuta) Mahasiswa di Sebut sebagai Taruna .

Sejauh ini pengukuran kepuasan mahasiswa di POLIMARIM hanya diukur berdasarkan dari kotak saran yang dibuka tiap tahun, dan belum dilakukan analisis mendalam secara deskriptif sehingga penetapan standar kualitas pelayanan menjadi tidak terukur. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian kepuasan mahasiswa lebih mendalam terhadap implementasi ISO 9001:2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar. Hal ini yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam implementasi ISO 9001:2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini ingin memberikan hasil yang sebenarnya mengenai kepuasan mahasiswa dengan pendekatan kualitas pelayanan terhadap penerapan SMM ISO 9001:2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar, dimana salah satu prioritas utama prinsip penerapan ISO 9001:2015 adalah kepuasan mahasiswa. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 114 orang dari 1200 populasi.

Variabel dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5), yang merupakan variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel (Y) adalah Kepuasan Mahasiswa .yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dimana alternatif jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu. Responden hanya memilih alternatif jawaban yang telah ditentukan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 4 dengan kategori pilihan jawaban sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Variabel *Tangible*

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel *Tangible*

| TANGIBLES | | | | |
|-----------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 63 - 76 | Sangat Puas | 82 | 71.9 | 71.9 |
| 49 - 62 | Puas | 31 | 27.2 | 27.2 |
| 34 - 48 | Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| 19 - 33 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 82 (71.9%) mahasiswa menyatakan sangat puas, , 31 (27.2%) mahasiswa memyatakan puas, 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan tidak puas dan 0 atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut Maka dapat dsimpulkan penilaian mahasiswa dalam dimensi *tangible* atau bukti fisik berada pada kategori Sangat Puas.

Variabel *Reliability*

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel *Reliability*

| RELIABILITY | | | | |
|-------------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 50 - 60 | Sangat Puas | 82 | 71.9 | 71.9 |
| 39 - 49 | Puas | 32 | 28.1 | 28.1 |
| 27 - 38 | Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 15 - 26 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 82 (71.9%) mahasiswa menyatakan sangat puas, 32 (28.1%) mahasiswa memyatakan puas, 0 atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut Maka dapat dsimpulkan penilaian mahasiswa dalam dimensi *reliability* atau kehandalan berada pada kategori Sangat Puas.

Variabel *Responsiveness*

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel *Responsiveness*

| RESPONSIVENESS | | | | |
|----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 53 - 40 | Sangat Puas | 82 | 71.9 | 71.9 |
| 26 - 32 | Puas | 30 | 26.3 | 26.3 |
| 18 - 25 | Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| 10 - 17 | Sangat Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 82 (71.9%) mahasiswa menyatakan sangat puas, 30 (26.3%) mahasiswa memyatakan puas, 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan tidak puas dan 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut Maka dapat dsimpulkan penilaian mahasiswa dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berada pada kategori Sangat Puas

Variabel Assurance

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel *Assurance*

| ASSURANCE | | | | |
|-----------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 56 - 68 | Sangat Puas | 85 | 74.6 | 74.6 |
| 43 - 55 | Puas | 29 | 25.4 | 25.4 |
| 31 - 42 | Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 10 - 17 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 85 (74.6%) mahasiswa menyatakan sangat puas, 29 (25.4%) mahasiswa memyatakan puas, 0 atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas dan

Variabel Empaty

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel *Empaty*

| EMPATY | | | | |
|----------|-------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 43 - 52 | Sangat Puas | 80 | 70.2 | 70.2 |

| | | | | |
|---------|-------------------|-----|-------|-------|
| 33 – 42 | Puas | 31 | 28.1 | 28.1 |
| 24 – 32 | Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| 13 – 23 | Sangat Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 80 (70.2%) mahasiswa menyatakan sangat puas, 31 (28.1%) mahasiswa memyatakan puas, 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan tidak puas dan 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut Maka dapat dsimpulkan penilaian mahasiswa dalam dimensi *empaty* atau empati berada pada kategori Sangat Puas.

Variabel Kepuasan Mahasiwa

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa

| KEPUASAAN MAHASISWA | | | | |
|---------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Interval | Kategori | Frequency | Percent | Valid Percent |
| 72 – 88 | Sangat Puas | 89 | 78.1 | 78.1 |
| 56 – 71 | Puas | 24 | 21.1 | 21.1 |
| 39 – 55 | Tidak Puas | 1 | 0.9 | 0.9 |
| 22 – 38 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | Total | 114 | 100.0 | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 89 (78.1%) mahasiswa menyatakan sangat puas, 24 (21.1%) mahasiswa memyatakan puas, 1 (0.9%) mahasiswa menyatakan tidak puas dan 0 atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kepuasan mahasiswa berda pada kategori kategori sangat puas.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji pertama dilakukan dengan tes *Kolmogorov-Smirnov*, data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai koefisien *Sig.* pada *output Kolmogorov-Smirnov test* lebih besar dari alpha yang ditentukan yaitu 5% (0,05). Hasil uji normalitas yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*

Tests of Normality

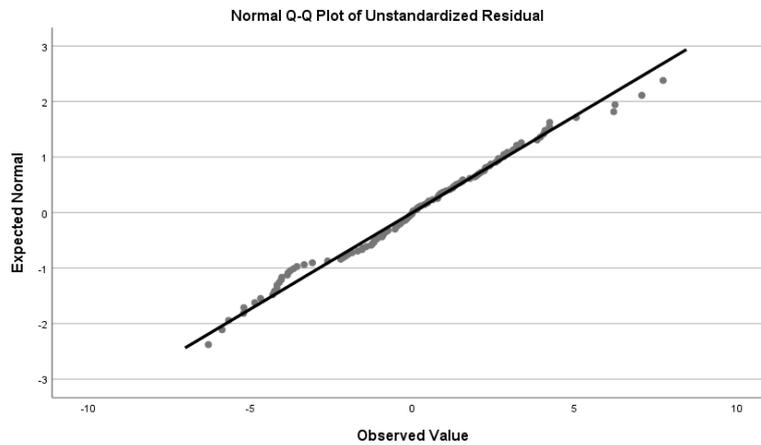
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Unstandardized Residual | .059 | 114 | .200* | .987 | 114 | .353 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan data diatas, didapatkan nilai signifikan pada Unstandardized Residual sebesar 0.200 dimana dilai tersebut lebih besar dari 0.05. Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal

Uji kedua dilakukan dengan QQ-Plot menggunakan grafik. Ukuran normal tidaknya data berdasarkan kedekatan titik-titik data pada satu garis yang merupakan nilai harapan suatu data jika datanya berdistribusi normal. Seperti yang terlihat



Gambar 1. Gambar Grafik hasil uji normalitas dengan metode QQ-Plot

Grafik pada gambar 1 menunjukkan hasil pengujian normalitas data untuk nilai residual menunjukkan bahwa titik-titik tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa data untuk seluruh variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Jikai nilai *Tolerance* lebih besar dari 0.10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas, apabila sebaliknya nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0.10 maka terjadi multikolinieritas. Kemudian dilihat dari nilai VIF, jika nilai VIF lebih kecil dari 10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dan apabila sebaliknya nilai VIF lebih besar dari 10.00 maka terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian Multikolinieritas penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | |
|---------------------------|-------------------------|
| Model | Collinearity Statistics |
| | |

| | Tolerance | VIF | Asumsi Multikolinieritas |
|-----|-----------|-------|---------------------------------|
| X1 | 0.411 | 2.433 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| X2 | 0.166 | 6.017 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| X3 | 0.151 | 6.632 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| X4 | 0.289 | 3.466 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| XX5 | 0.266 | 3.758 | Tidak terjadi multikolinieritas |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* pada seluruh variabel independen lebih besar dari 0.10 dan untuk nilai VIF pada seluruh variabel independen tidak lebih atau lebih kecil dari 10.00. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empaty* (X5) bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Autokolerasi

Ada tidaknya gejala autoklerasi dalam uji *run test* dapat dilihat dari hasil nilai Asymp. Sig. (2- tailed). Jika nilagi signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data tersebut bebas dari gejala autokelrasi, namun apabila sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terdapat gejala autokelaras. Hasil pengujian autokolerasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Autokolerasi dengan metode *Run Test*

| Runs Test | |
|-------------------------|-------------------------|
| | Unstandardized Residual |
| Test Value ^a | -0.00664 |
| Cases < Test Value | 57 |
| Cases >= Test Value | 57 |
| Total Cases | 114 |
| Number of Runs | 58 |
| Z | 0.000 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 1.000 |

a. Median

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 1.000 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Hal ini berarti data tersebut tersebar (*random*) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokolerasi sehingga model regresi layak digunakan

Uji Hipotesis

Pengujian secara pasrsial (uji t)

Tabel 9. Koefisien Regresi Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Variabel | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| Tangibles | 1.138 | 0.100 | 0.732 | 11.371 | 0.000 |
| Reliability | 1.359 | 0.081 | 0.847 | 16.846 | 0.000 |
| Responsiveness | 1.811 | 0.084 | 0.898 | 21.655 | 0.000 |
| Assurance | 1.193 | 0.070 | 0.849 | 16.973 | 0.000 |
| Empaty | 1.325 | 0.064 | 0.889 | 20.586 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Melihat koefisien di atas, nilai signifikansi seluruh variabel = $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga ini menunjukkan bahwa seluruh variabel masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Faktor pendukung lain yaitu berdasarkan nilai t, nilai t hitung untuk seluruh variabel lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1.981, sehingga dapat dipastikan bahwa variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) masing-masing berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Besarnya pengaruh yang dihasilkan dapat dilihat dari output yang ditampilkan dari hasil regresi sederhana model *summary* sebagai berikut.

Tabel 10. Model Summary

| Model Summary | | | | |
|----------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Variabel | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| Tangible | .732 ^a | 0.536 | 0.532 | 6.349 |
| Reliability | .847 ^a | 0.717 | 0.714 | 4.958 |
| Responsiveness | .898 ^a | 0.807 | 0.805 | 4.092 |
| Assurance | .849 ^a | 0.720 | 0.718 | 4.93080 |
| Empaty | .889 ^a | 0.791 | 0.789 | 4.26079 |

a. . Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Pengujian secara simultan (uji F)**Tabel 11.** Anova Kepuasan Mahasiswa

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 8791.994 | 5 | 1758.399 | 203.081 | .000 ^b |
| | Residual | 935.129 | 108 | 8.659 | | |
| | Total | 9727.123 | 113 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Empaty, Tangibles, Assurance, Raliability, Responsiveness

Berdasarkan Tabel 11 di atas, Sig. $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diterimanya H_1 menandakan bahwa variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Untuk melihat besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh tabel anova di atas, di bawah ini akan ditampilkan hasil regresi ganda model *summary* sebagai berikut.

Tabel 12. Model Summary Kepuasan Mahasiswa

| Mcdel Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .951 ^a | 0.904 | 0.899 | 2.943 |

a. Predictors: (Constant), Empaty, Tangibles, Assurance, Raliability, Responsiveness

Tabel 12 terlihat Rsquare (koefisien determinan) = 0,899. Ini berarti besarnya pengaruh variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) secara simultan atau secara bersama-sama sebesar 89.9% dan terdapat pengaruh variabel lain sebesar 10.1%.

Tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* di POLIMRIM menjunkkan rata tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas. Hasil analisis yang lebih jauh ditemukan bahwa indikator harga memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi terhadap harapan mahasiswa , hasil ini memberikan kesimpulan bahwa penetapan harga di POLIMARIM telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari hasil analisis ini juga ditemukan bahwa indikator keamanan dinilai oleh beberapa taruna belum sesuai harapan. Hal ini disebabkan keamanan di tempat parkir dan di loket penitipan dinilai oleh beberapa

mahasiswa belum sesuai harapan. Temuan tersebut menjadi masukan untuk POLIMARIM agar menjadi dasar evaluasi untuk lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa .

Pengaruh *tangible* (X₁) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel *tangible* (X₁) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdapat pengaruh yang signifikan artinya bahwa kualitas layanan dalam dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien r sebesar 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memberikan kontribusi sebesar 52,1% terhadap kepuasan mahasiswa . Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni Raherang & Relawan (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa , dengan kata lain apabila pelayanan dalam dimensi *tangible* ditingkatkan menjadi satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan bertambah. Selanjutnya dari hasil penelitian Lubis & Andayani (2017:237) menyatakan Koefisien variabel *tangible* bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *tangible* dengan kepuasan mahasiswa , yang mana untuk nilai *tangible* semakin meningkat, maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa PT. Sucofindo Batam.

Pengaruh *reliability* (X₂) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel *reliability* (X₂) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdapat pengaruh yang signifikan artinya bahwa kualitas layanan dalam dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien r sebesar 0,735.. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* memberikan kontribusi sebesar 73,5% terhadap variabel kepuasan mahasiswa . Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni oleh Lubis & Andayani (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa dimensi *reliability* (bukti fisik) bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *reliability* dengan kepuasan pelanggan yang mana jika nilai *reliability* semakin meningkat maka akan meningkat pula kepuasan pelanggan . selanjutnya dari hasil penelitian Jasmalinda (2021) *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya dengan meningkatnya *reliability* maka kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat.

Pengaruh *responsiveness* (X₃) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel *responsiveness* (X₃) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdapat pengaruh yang signifikan artinya bahwa kualitas layanan dalam dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien r sebesar 0,792. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memberikan kontribusi sebesar 79,2% terhadap variabel kepuasan mahasiswa . Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni Jasmalinda (2021) dalam hasil penelitiannya bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya dengan meningkatnya *responsiveness* maka kepuasan

masyarakat di dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat. Selanjutnya hasil penelitian dari Rionardi & Almasdi (2020) Mengatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Oleh karena itu perlunya menjadi perhatian bagi pihak kampus bahwa semakin meningkat daya tanggap (*responsiveness*) yang dilihat pada kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Pengaruh *assurance* (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel *assurance* (X_4) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdapat pengaruh yang signifikan artinya bahwa kualitas layanan dalam dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien r sebesar 0,720. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* memberikan kontribusi sebesar 72%. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni Rahareng & Relawan (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa variabel *assurance* (Jaminan) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa, dengan kata lain apabila variabel *assurance* (Jaminan) ditingkatkan menjadi satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan bertambah. Selanjutnya hasil penelitian dari Wicaksono (2017) membuktikan bahwa variabel *assurance* atau jaminan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan pelanggan karena korelasi yang terjadi dari dua variabel tersebut bersifat positif yang artinya apabila variabel jaminan meningkat, maka akan disertai oleh meningkatnya variabel kepuasan pelanggan.

Pengaruh *empaty* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa variabel *empaty* (X_5) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdapat pengaruh yang signifikan artinya bahwa kualitas layanan dalam dimensi *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien r sebesar 0,791. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empaty* memberikan kontribusi sebesar 79.1%. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni Rahareng & Relawan (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa variabel *empaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan kata lain apabila variabel *empaty* ditingkatkan menjadi satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan bertambah. Selanjutnya hasil penelitian Setiawan (2021) menyakatan bahwa *empaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi nilai *empaty* akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.

Pengaruh *tangible* (X_1), *reliablity* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Maritim AMI Makassar

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh informasi bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen, yaitu variabel *tangible* (X_1), *reliablity* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) dengan variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y) dengan nilai koefisien r sebesar 0,898. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi sebesar 89.8% terhadap variabel dependen. Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Apriliana dkk (2014) dalam hasil penelitiannya bahwa Implikasi yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik yang meliputi variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya hasil penelitian Jasmalinda (2020) mengatakan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya apabila variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* meningkat maka kepuasan masyarakat pada Dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan dimensi *tangible* sebesar 52,1% terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,735. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan dimensi *reliability* sebesar 73,5% terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,792. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan dimensi *responsiveness* sebesar 79,2% terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,720. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan dimensi *assurance* sebesar 72% terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *empathy* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,791. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang dihasilkan dimensi *empathy* sebesar 79,1% terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Terdapat pengaruh secara signifikan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) secara bersamaan, dengan melihat nilai koefisien determinasi 0,898. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh

Referensi :

- Affan, I. J. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt.(Persero) Pelabuhan Indonesia Ii Cabang Palembang. *Jurnal Sosial Sains*.1(5), 415-424.
- Apriliana, A.F., Santoso, S & Sumaryati, S. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *JupeUNS. (Online)*. Vol. 2, No. 3 (<https://media.neliti.com/media/publications/13588-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-akademik-terhadap-kepuasan-mahasiswa-bkk-pendidikan.pdf>, Diakses 16 Agustus 2021)
- Efansyah, M.N & Nugraha, A. 2019. *Perkembangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Tangerang Selatan. Wana Aksara
- Fathuddin, D & Firmansyah , A. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta. CV Budi Utama
- Hasnih, Guawan & Hasmin. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. 1(2), 426-445.
- Jasmalinda. 2021. Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(10), 2157-2164
- Kartikowati, R. S. 2016. Pembelajaran Berfokus Pada Pelanggan (Studi Dari Fkip Ur Dan Fakultas Tarbiyah Uin Pekanbaru). *Pekbis Jurnal*. 8(2), 75 – 82.
- Lahaji & Yusuf, H. 2020. *Pokoknya Manajemen Biaya Pendidikan*. Cahaya Abadi.
- Lesmana, E. 2020. *Cara Mudah Memahami dan Mengimplementasikan Quality Manajemen Siystem dalam Perusahaan Anda*. Bogor. PT Penerbit IPB Press
- Lubis, A.S & Andayani, N.R .2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Jurnal Of Business Administration*. 1(2), 232-243.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama : Teori dan Prakti*. Jakarta: Salemba Empat
- Prasetyo, A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1-6.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas dalam Perpektif Global*. Yogyakarta. Ekonisia
- Putra, M.F., Sahroni., Wiratmani, E & Usman, R. 2021. Pelatihan Awareness ISO 9001:2015 di PT Citra Abadi Sejati. *Pengabdian Kepada Masyarakat*. 1(1), 1-4
- Raherang, V.J & Relawan, N. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal Adbispreneur*, 2(2), 125-133.
- Rionardi, Z & Almasdi. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh. *Jurnal Ekonomi*, 23(2), 117-133.
- Setiawan, Eko Wahyu. 2021. Pengaruh Mutu Layanan Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 192-199.
- Sutarna, A., Wijoyo, H., Indrawan, I & Usada, B. 2020. *Implementasi ISO 9001:2015 di Institusi Pendidikan*. Banyumas: CV Pena Persada
- Usman, N & Murniati, A.R. 2019. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta. AnImage
- Wicaksono, T. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2),40-55.
- Yuniarti, Y. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Ekonomi*. 13(1), 49 -61.