



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia

Toni Yuliadi*, Erna Listiana, Ramadania

Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Tanjungpura Pontianak

Alamat: Jl.Dr.H.Handari Nawawi Pontianak 78124

Korespondensi penulis: toniyuliadi6@email.com

Abstract. Education is the most important thing in life so that every human being has the right to get it. Education is a continuous learning process in all social activities so that humans continue to exist and develop. Higher Education is one of the providers of learning facilities and services, therefore, Higher Education must be able to provide the best service for students. In this research was conducted to analyze the effect of service quality on student satisfaction Pontianak Institute of Business and Economics partially. Based on the results of the Coefficient of Determination Test (R^2) the magnitude of the coefficient of determination or R square is 0.760. This means that the effect of the independence variable (service quality) on the dependency variable (student satisfaction) is 0.760 or 76%. This indicates that 76% of the variable student satisfaction (Y) of the Indonesian Institute of Business and Economics is influenced by Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5) variables. The remaining 24% is influenced by other variables. Based on the large proportion of respondents who are more dominant showing "satisfaction" with the services of the Indonesian Institute of Business.

Keywords: the effect of service quality, student satisfaction.

Abstrak. Pendidikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam kehidupan sehingga setiap manusia berhak untuk mendapatkannya. Pendidikan adalah sebuah proses belajar terus menerus dalam keseluruhan aktifitas sosial sehingga manusia tetap ada dan berkembang. Perguruan Tinggi merupakan salah satu penyedia fasilitas belajar maupun jasa, oleh karena itu, Perguruan Tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswanya. Pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Pontianak secara parsial. Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) besarnya koefisien determinasi atau R square adalah 0,760. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) adalah sebesar 0,760 atau 76%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa 76% variabel kepuasan mahasiswa (Y) Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia dipengaruhi oleh variabel *Tangible* (X1) secara parsial, *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5). Sisa 24% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Berdasarkan Besarnya persentase responden yang lebih dominan menunjukkan "puas" terhadap pelayanan Institut Bisnis.

Kata kunci: pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa.

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam kehidupan sehingga setiap manusia berhak untuk mendapatkannya. Pendidikan adalah sebuah proses belajar terus menerus dalam keseluruhan aktifitas sosial sehingga manusia tetap ada dan berkembang. Perguruan Tinggi merupakan salah satu penyedia fasilitas belajar maupun jasa, oleh karena itu, Perguruan Tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswanya. Kondisi persaingan yang semakin ketat dalam bidang pendidikan saat ini, memaksa setiap Perguruan Tinggi ataupun penyelenggara pendidikan harus memberikan pelayanan yang terbaik serta berbeda dengan para pesaing seperti yang sedang dilakukan oleh Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia yang memberikan pelayanan melalui beberapa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, and *empaty* untuk memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Gambaran yang terlihat dari Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia melalui beberapa dimensi yaitu: *tangible* (bukti fisik), yaitu Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia terus melakukan pembagunan sarana dan parasarana fisik untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia. *Reliability* (kehandalan), yaitu kinerja yang dilakukan karyawan Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia yang sesuai dengan harapan yang memberikan pelayanan tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi. *Responsive* (daya tanggap), yaitu karyawan Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. *Assurance* (jaminan), yaitu menjadikan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia memiliki pengetahuan mahasiswa yang berkualitas dan memiliki daya saing. *Empathy* (empati), yaitu karyawan Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan beru paya memahami keinginan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup dan eksisnya suatu Perguruan Tinggi. Mahasiswa yang memiliki kepuasan tinggi merupakan aset Perguruan Tinggi karena akan menyampaikan hal positif dan merekomendasi teman, saudara maupun masyarakat lain untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dialaminya Zeithaml dkk (1996). Pengelola lembaga pendidikan sebagai salah satu

bentuk perusahaan jasa tidak boleh beranggapan bahwa pelayanan jasa yang ditawarkannya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh mahasiswanya akan diminati. Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Kalimantan Barat yang turut merasakan persaingan tersebut. Sehingga, agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain pihak perguruan tinggi harus melakukan upaya untuk memenuhi harapan mahasiswanya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti beralasan ingin menguji kualitas pelayanan peneliti mencoba menerapkan dimensi *tangible, reliability, responsive, assurance and empathy*. untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia”.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang didasari dari harapan dan kebutuhan pelanggan (konsumen). Artinya layanan akan berkualitas apabila perusahaan tertentu mampu menyediakan barang dan jasa (pelayanan) berdasarkan harapan dan keinginan pelanggan.

Menurut Harfika dan Abdullah (2017), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kepuasan Konsumen Kepuasan

Konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara produk yang dikonsumsi dengan harapan dari individu masing-masing. Jika produk yang digunakan memenuhi harapan maka, kemungkinan besar akan menjadikan konsumen tersebut sebagai pembeli dalam jangka waktu yang lama. Namun, apabila konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menggunakan produk atau jasa, maka konsumen dapat dengan mudah berpindah produk (Aslinda et al., 2022; Susilowati & Aprilia, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia Kabupaten Kota Pontianak tahun 2026 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Instrumen penelitian berupa kuesioner daring yang disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dan disebarluaskan melalui platform Google Form. Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu "sangat tidak puas" (1), "tidak puas" (2), "cukup puas" (3), "puas" (4), dan "sangat puas" (5), sehingga menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang ideal dan representatif untuk SPSS berkisar antara 100 hingga 400 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yang diketahui

e = Perkiraan tingkat kesalahan.

Berdasarkan rumus di atas maka perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{910}{1 + 910 \times 0,01}$$

$$n = \frac{910}{1 + 9,1}$$

$$n = \frac{910}{10,1}$$

= 90,099 dibulatkan menjadi 100 mahasiswa

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel sebanyak 90,099. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan membulatkan dari hasil sampel sebanyak 100 orang.

Tahapan analisis SPSS adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Uji Hipotesis, Uji—t, Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinan (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*), yaitu teknik statistik dengan mengkorelasikan skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor totalnya. Hasil perhitungan dengan *Product Moment Pearson* menunjukkan nilai rhitung kemudian dibandingkan dengan nilai rtabel dengan tingkat signifikansi 5%. Kriteria keputusan pengujian perbandingan rhitung dan rtabel yaitu:

- Jika rhitung > rtabel, maka pernyataan dinyatakan valid.
- Jika rhitung < rtabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Melihat nilai signifikan (Sig) adalah:

- Jika nilai signifikan < 0,05 maka item kuesioner dinyatakan valid.
- Jika nilai signifikan > 0,05 maka item kuesioner dinyatakan tidak valid.

a. Uji validitas variabel X1 (*Tangible*)

Untuk mengetahui rhitung dan rtabel, maka perlu diketahui terlebih dahulu nilai rtabel. Untuk nilai rtabel tersebut yaitu N= 100 pada signifikan 5% pada distribusi nilai rtabel statistik maka, diperoleh nilai rtabel 0,195. Berikut tabel Uji Validitas X (Kualitas Pelayanan) adalah:

Tabel 4.4 Uji Validitas X1 (*Tangible*)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,544	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,718	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,573	0,195	Valid
Pertanyaan 4	0,633	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari Tabel 4.4 diatas secara keseluruhan item pernyataan pada variabel *Tangible* (X1) dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* (X1) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Validitas variable X2 (*Reliability*)

Berikut hasil uji validitas X2 (*Reliability*) yang terlihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5 Uji Validitas X2 (*Reliability*)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,517	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,539	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,673	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari tabel 4.5 diatas secara keseluruhan item perNyataan pada variabel *Reliability* (X2) dinyatakan valid, karena seluruh item perNyataan memilikinilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X2) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

c. Uji Validitas Variabel X3 (*Responsiveness*)

Berikut hasil uji validitas X3 (*Responsiveness*) yang terlihat pada 4.6 dibawa ini.

Tabel 4.6 Uji Validitas X3 (*Responsiveness*)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,973	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,924	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,973	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari tabel 4.6 diatas secara keseluruhan item pernyataan pada variabel *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

d. Uji Validitas Variabel X4 (*Assurance*)

Berikut hasil uji validitas X4 (*Assurance*) yang terlihat pada Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7 Uji Validitas X4 (*Assurance*)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,667	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,691	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,637	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari tabel 4.7 diatas secara keseluruhan item pernyataan pada variabel X4 (*Assurance*) dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X4 (*Assurance*) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

e. Uji Validitas Variabel X5 (*Empathy*)

Berikut hasil uji validitas X5 (*Empathy*) yang terlihat pada Tabel 4.8 di bawah.

Tabel 4.8 Uji Validitas X5 (*Empathy*)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,591	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,702	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,529	0,195	Valid
Pertanyaan 4	0,747	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari Tabel 4.8 diatas secara keseluruhan item pernyataan pada variabel *Empathy* (X5) dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* (X5) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

f. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Berikut hasil uji validitas Y (Kepuasan Mahasiswa) yang terlihat pada Tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4.9 Uji Validitas Y (Kepuasan Mahasiswa)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,726	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,782	0,195	Valid
Pertanyaan 3	1.000	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan (2022).

Berdasarkan dari Tabel 4.9 diatas secara keseluruhan item pernyataan pada variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) hasil kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas**Tabel 4.10 Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Reliability</i>		Keterangan
	<i>Coefficients</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	
<i>Tangible X1</i>	4	0,849	Reliabel
<i>Reliability X2</i>	3	0,818	Reliabel
<i>Responsiveness X3</i>	3	0,849	Reliabel
<i>Assurance X4</i>	3	0, 818	Reliabel
<i>Empathy X5</i>	4	0, 892	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa Y	3	0, 910	Reliabel

*Sumber:*Data Olahan SPSS (2022).

Dari Tabel 4.10 di atas, dapat diketahui masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha (a)* lebih dari 0.60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y adalah reliabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa reliabilitas pada kuesioner dari X1, X2, X3, X4, X5, dan Y yang digunakan

Dalam penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya.

c. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah sebanyak 100 responden, maka perlu tanggapan para sesponden dari setiap variabel-pariabel yang akan dianalisis berdasarkan rentang skala likert yang telah ditetapkan. Tanggapan tersebut yaitu hasil penelitian analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Tanggapan Responden *Tangibles* (X1)

Tabel 4.11 Hasil Uji Jawaban Responden *Tangibles* (X1)

No		Frekuensi jawaban responden										SP	
P	CP	TP	STP	Total	Rata-Rata								
	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %								
1	30	30%	45	45%	25	25%	0	0%	0	0%	100	405	4.05
2	26	26%	70	70%	14	14%	0	0%	0	0%	100	452	4.52
3	27	27%	67	67%	16	16%	0	0%	0	0%	100	451	4.51
4	35	35%	45	45%	20	20%	0	0%	0	0%	100	415	4.15
											100		4.30

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.1 yaitu: “Kenyamanan tempat pelayanan” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 4.05 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah kenyamanan tempat pelayanan dengan tenang.
2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no.2 yaitu: “Penampilan karyawan” Diana skor rata-ratanya adalah 4.52 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya adalah karyawan dalam berpenampilan sangat baik.
3. Skor rata-rata variabel *tangible* (x1) adalah sebesar 4.30 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel *tangible* (x1) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

2. Tanggapan Responden *Reliability* (X2)

Tabel 4.12 Hasil Uji Jawaban Responden *Reliability* (X2)

No		Frekuensi jawaban responden										SP	
P	CP	TP	STP	Total	Rata-Rata								
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%			
1	25	25%	58	58%	17	17%	0	0%	0	0%	100	408	4.08
2	30	30%	52	52%	18	18%	0	0%	0	0%	100	412	4.12
3	29	29%	52	52%	19	19%	0	0%	0	0%	100	410	4.1
												100	4.12

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.3 yaitu: “Keahlian karyawan menggunakan alat bantu pelayanan” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 4.1 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah keahlian karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dihadapi oleh karyawan dengan tenang.

2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no.2 yaitu: “Memiliki standar pelayanan yang jelas.” Dimana skor rata-ratanya adalah 4.12 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya adalah memiliki standar pelayanan yang jelas sangat baik.

3. Skor rata-rata variabel *reliability* (x2) adalah sebesar 4.12 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel *reliability* (x2) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

3. Tanggapan Responden *Responsiveness* (X3)

Tabel 4.13 Hasil Uji Jawaban Responden *Responsiveness* (X3)

														SP
No		Frekuensi jawaban responden												
P	CP		TP		STP		Total		Rata-Rata					
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%				
1	20	20%	58	58%	12	12%	0	0%	0	0%	100	368	3.68	
2	21	21%	55	55%	14	14%	0	0%	0	0%	100	367	3.67	
3	19	19%	58	58%	13	13%	0	0%	0	0%	100	366	3.66	

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.3 yaitu: “Kesiapan karyawan menanggapi keluhan mahasiswa” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 3.66 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah kesiapan karyawan menanggapi keluhan mahasiswa dalam proses pelayanan dapat dihadapi oleh karyawan dengan tenang.
2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no.1 yaitu: “Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan” dimana skor rata-ratanya adalah 3.68 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya adalah pelayanan cepat untuk mahasiswa dalam pelayanan sangat baik.
3. Skor rata-rata variabel *responsiveness* (x3) adalah sebesar 3.68 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel *responsiveness* (x3) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

4. Tanggapan Responden Assurance (X4)

Tabel 4.14 Hasil Uji Jawaban Responden Assurance (X4)

No		Frekuensi jawaban responden										SP	
P	CP	TP	STP	Total	Rata-Rata								
	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %								
1	17	17%	70	70%	13	13%	0	0%	0	0%	100	404	4.04
2	27	27%	60	60%	13	13%	0	0%	0	0%	100	414	4.14
3	38	38%	48	48%	14	14%	0	0%	0	0%	100	424	4.24
											100		4.14

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.1 yaitu: “Jaminan tepat waktu pelayanan” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 4.04 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah jaminan kepastian pelayanan dalam proses pelayanan dapat dihadapi oleh karyawan dengan tenang.

2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no. yaitu: “Terjaminnya data mahasiswa” Diana skor rata-ratanya adalah 4.24 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya Terjaminnya data mahasiswa sangat baik.

3. Skor rata-rata variabel *Assurance* (x4) adalah sebesar 4.14 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel *Assurance* (x4) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

5. Tanggapan Responden *Empathy* (X5)

Tabel 4.15 Hasil Uji Jawaban Responden *Empathy* (X5)

No		Frekuensi jawaban responden										SP	
P	CP	TP		STP		Total		Rata-Rata					
	5 %	4 %		3 %		2 %		1 %					
1	22	22%	67	67%	21	21%	0	0%	0	0%	100	441	4.41
2	33	33%	53	53%	14	14%	0	0%	0	0%	100	419	4.19
3	38	38%	48	48%	14	14%	0	0%	0	0%	100	424	4.24
4	31	31%	54	54%	15	15%	0	0%	0	0%	100	416	4.16
											100		4.19

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.2 yaitu: “Mendahulukan kepentingan pengguna layanan” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 4.19 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah melayani dengan sikap sopan santun dalam proses pelayanan dapat dihadapi oleh karyawan dengan tenang.

2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no.1 yaitu: “Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan” Diana skor rata-ratanya adalah 4.41 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam pelayanan sangat baik.

3. Skor rata-rata variabel *emphaty* (x5) adalah sebesar 4.19 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel *emphaty* (x5) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

6. Tanggapan Responden Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.16 Hasil Uji Jawaban Responden Kepuasan Mahasiswa (Y)

No		Frekuensi jawaban responden										SP	
P	CP	TP		STP		Total		Rata-Rata					
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%			
1	22	22%	61	61%	17	17%	0	0%	0	0%	100	405	4.05
2	26	26%	70	70%	14	14%	0	0%	0	0%	100	452	4.52
3	24	24%	60	60%	16	16%	0	0%	0	0%	100	408	4.08
											100		4.21

1. Skor rata-rata terendah terdapat pada item no.1 yaitu: “Perasaan puas atas kesesuaian harapan mahasiswa terhadap pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan” dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 11,88 (termasuk dalam kategori tinggi). Artinya setiap masalah Perasaan puas atas kesesuaian harapan mahasiswa terhadap pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tenang.

2. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada item no.2 yaitu: “Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan” Dimana skor rata-ratanya adalah 4.52 (termasuk dalam kategori sangat tinggi). Artinya adalah perasaan puas atas fasilitas yang diberikan dalam pelayanan sangat baik.

3. Skor rata-rata variabel kepuasan mahasiswa (y) adalah sebesar 4.21 (termasuk dalam kategori tinggi), berdasarkan hasil skor rata-rata diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel kepuasan mahasiswa (y) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia adalah tinggi (baik).

d. Uji t (Parsial)**Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Pengujian Parsial (Uji t) *Coefficients*^a**

<i>Variabel</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	.560	.328		1.71	.091
<i>Tangible (X1)</i>	.170	.081	.175	2.113	.037
<i>Reliability (X2)</i>	.213	.097	.185	2.106	.038
<i>Responsiveness</i>	.226	.107	.197	2.101	.038
<i>Assurance (X4)</i>	.231	.083	.256	2.781	.007
<i>Empathy (X5)</i>	.462	.071	.499	6.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)

1. H1: Variabel *Tangible* (X1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X1) terhadap Y adalah sebesar 0,037 < 0,05 dan nilai thitung 2.113 > ttabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh (X1) terhadap Y secara parsial.

2. H2: Variabel *Reliability* (X2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X2) terhadap Y adalah sebesar 0,038 < 0,05 dan nilai thitung 2.106 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh (X2) terhadap Y secara parsial.

3. H3: Variabel *Responsiveness* (X3)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X3) terhadap Y adalah sebesar 0,038 < 0,05 dan nilai thitung 2.101 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh (X3) terhadap Y secara parsial.

4. H4: Variabel *Assurance* (X4)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X4) terhadap Y adalah sebesar .007 < 0,05 dan nilai thitung 2.781 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y secara parsial.

5. H5: Variabel *Empathy* (X5)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X5) terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 6.498 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh (X5) terhadap Y secara parsial.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa. Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.13 hasil analisis regresi linier berganda dibawah ini:

Persamaan regresi yang dilihat dari output SPSS versi 26 pada Tabel 4.13 adalah sebagai berikut: $Y = 0,560 + 0,170 X_1 + 0,213 X_2 + 0,226 X_3 + 0,231 X_4 + 0,462 X_5 + 0,596$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 0,560 artinya jika tidak ada variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 , maka kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,560 satuan.
2. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Tangible* (X_1) sebesar 0,170 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel *Tangible* (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) mengalami peningkatan 17%. Koefisien bernilai positif antara variabel (X_1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), semakin naik nilai (X_1) maka semakin meningkat (Y).
3. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Reliability* (X_2) sebesar 0,213 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel *Reliability* (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) mengalami peningkatan 21,3%. Koefisien bernilai positif antara variabel (X_2) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), semakin naik nilai (X_2) maka semakin meningkat (Y).
4. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3) sebesar 0,226 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel *Responsiveness* (X_3) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) mengalami peningkatan 22,6%. Koefisien bernilai positif antara variabel (X_3) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), semakin naik nilai (X_3) maka semakin meningkat (Y).
5. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4) sebesar 0,231 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel *Assurance* (X_4) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) mengalami peningkatan 23,1%. Koefisien bernilai positif antara variabel (X_4)

dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), semakin naik nilai (X4) maka semakin meningkat (Y).

6. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Empathy* (X5) sebesar 0,462 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel *Empathy* (X4) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) mengalami peningkatan 46,2%. Koefisien bernilai positif antara variabel (X5) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), semakin naik nilai (X5) maka semakin meningkat (Y).
7. Angka 0,596 merupakan ekor/kesalahan prediksi. Angka ini memiliki arti bahwa dalam memprediksikan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia maka kemungkinan terjadi kesalahan prediksi adalah sebesar 0,596.

f. Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
<i>1</i>	<i>.678</i>	<i>.760</i>	<i>.731</i>	<i>.596</i>
<i>a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsivenees (X3),Tangible (X1) Reliability (X2), Assurance (X4)</i>				
<i>Sumber: Data Olahan SPSS (2022)</i>				

Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) yang tampak pada tabel 4.13 di atas, besarnya koefisien determinasi/ R^2 Square adalah 0,760. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variable independen (Kualitas pelayanan) terhadap variable dependen (kepuasan mahasiswa) adalah sebesar 0,760 atau 76 %.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa 76 % variabel kepuasan mahasiswa (Y) Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia dipengaruhi oleh variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5). Sisa 24% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Pembahasan

Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia

Penelitian ini berfokus pada pengujian apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia. Berikut ini adalah pembahasan secara lebih jelas hasil penelitian yang lebih jelas dari hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti terdahulu.

1. Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya semakin tinggi bukti fisik yang diterima maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa.

2. Pengaruh Variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya semakin tinggi tingkat keandalan semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa.

3. Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya semakin tinggi tingkat ketanggapan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa.

4. Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya semakin tinggi jaminan semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima mahasiswa.

5. Pengaruh Variabel *Empathy* Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya semakin tinggi empati, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, jumlah responden yang diperoleh sebanyak 100 responden dan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia jurusan manajemen, akuntansi dan administrasi bisnis angkatan 2019-2022. Karakteristik mahasiswa sebagai responden yang disajikan yaitu jenis kelamin, jurusan dan angkatan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil survei, wawancara dan kuesioner.

Uji alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis deskriptif, uji Hipotesis, (uji – t), analisis regresi berganda dan koefisien determinasi (R^2).

1. Adapun hasil pengujian parsial (Uji t) sebagai berikut:

- a. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X1) terhadap Y adalah sebesar 0,037 < 0,05 dan nilai thitung 2.113 > ttabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh (X1) terhadap Y secara parsial.
- b. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,038 < 0,05 dan nilai thitung 2.106 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh (X2) terhadap Y secara parsial.
- c. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X3) terhadap Y adalah sebesar 0,038 < 0,05 dan nilai thitung 2.101 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh (X3) terhadap Y secara parsial.
- d. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X4) terhadap Y adalah sebesar .007 < 0,05 dan nilai thitung 2.781 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh (X4) terhadap Y secara parsial.
- e. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X5) terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 6.498 > rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh (X5) terhadap Y secara parsial.

2. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya ialah variabel *empathy* berdasarkan hasil Uji t yang menunjukkan untuk pengaruh variabel *empathy*/X5 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung 6.498 rtabel 1,988 sehingga dapat disimpulkan bahwa diantara variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Institut Bisnis dan Ekonomi Indonesia yaitu variabel *Empathy* (X5).

DAFTAR REFERENSI

- Maulidda, Y., & Dewi, L. A. P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *JURIMBIK: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3). Sonov. id
- Sari, A., dkk (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *JURIMBIK: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3). Sonov. id
- Prasetyo, W. B. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada swalayan luwes purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1–13.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey, 2014, Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA Volume 2 No 3 September tahun 2014*, hal 654-663.
- Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. In Fakultas Ekonomi.
- Ferry Yudhy I dan DR. E Susy Suhendra. 2006. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera).
- Izogo, Ernest Emeka & Ogba, Ike-Elechi. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. Nigeria: Ebonyi State University.