

# PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG TAHUN AKADEMIK 2014/2015

Tri Darmawati

## ABSTRAK

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang sebagai suatu bagian organisasi yang memberikan pelayanan jasa pendidikan bagi mahasiswa, tentunya juga ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Namun yang menjadi permasalahan disini adalah Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun akademik 2014/2015 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Populasi berjumlah 308 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2009 sampai dengan 2014. Sampel penelitian sebanyak 175 mahasiswa atau 56,8% dari keseluruhan populasi, dengan teknik sampling probability sampling meliputi stratified random sampling.

Teknik analisis meliputi analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis menggunakan uji T. Hasil penelitian regresi linier sederhana adalah  $Y' = 36,08 + 0,187X$ , persamaan koefisien korelasi sebesar 0,519, dan koefisien determinasi 26,94%. Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $8,095 > 1,974$  maka menghasilkan keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Kata kunci : Pelayanan, kepuasan.

### A. Latar belakang

Keberadaan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan bagi masyarakat kota Palembang sangatlah penting bagi perkembangan dunia pendidikan. Dalam pelayanan pendidikan, segala sesuatu yang dilakukan dituntut untuk dapat berjalan cepat, lancar dan terarah serta sesuai dengan perkembangan zaman. Untuk dapat bersaing dengan program studi yang sejenis maka, Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang perlu ditopang dengan sumber daya manusia yang memenuhi kualitas dan kuantitas serta kondisi yang sesuai. Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan yang telah ditargetkan, dan untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting.

Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang sebagai suatu bagian organisasi yang memberikan pelayanan jasa pendidikan bagi mahasiswa, tentunya juga ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Namun yang menjadi permasalahan disini adalah apakah pelayanan telah diberikan dengan baik kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Pelayanan baik yang diberikan oleh tenaga kependidikan memberikan suatu hal yang positif bagi mahasiswa, mahasiswa akan merasa nyaman dan

---

\*) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UPGRI Palembang

senang hati selama mengikuti proses perkuliahan sehingga mahasiswa akan merasa terpuaskan atas pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang merupakan salah satu program studi dibawah lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang yang mempunyai visi pada tahun 2025 Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang menjadi program studi yang unggul, dinamis dan berperan aktif dalam pembangunan ekonomi di Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan visi tersebut salah satu tujuan Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang adalah menghasilkan lulusan yang bermutu, mandiri, dan memiliki daya saing dibidang manajemen melalui peningkatan mutu pelayanan pendidikan. Tujuan tersebut akan dicapai melalui kemampuan, kecakapan dan keterampilan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Sumber daya manusia dan kemampuan merupakan faktor yang dominan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan diatas. Kepuasan dari mahasiswa atas pelayanan yang diberikan perlu mendapat perhatian secara khusus. Pimpinan Program Studi memiliki kewajiban untuk selalu memperhatikan dan mengawasi tenaga kependidikannya untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi mahasiswa, dengan demikian mahasiswa akan merasa senang dan nyaman dalam selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang sehingga hubungan antara

mahasiswa dan tenaga kependidikan akan terjalin dengan baik. Namun pada kenyataannya kadang-kadang masih ada sedikit keluhan dari mahasiswa atas pelayanan yang diberikan misalnya: kecepatan pelayanan, tanggapan atas suatu permasalahan, dan lainnya. Hal ini dikarenakan berbagai sebab diantaranya kualitas tenaga kependidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Secara umum, pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sudah cukup baik. Data ini diperoleh dari wawancara beberapa mahasiswa secara acak mengenai pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang. Namun tentunya perlu dilakukan penelitian lebih intens untuk mengetahui secara lebih detail mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang.

#### B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2014/2015?

#### C. Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2014/2015.

#### D. Landasan teori

Defenisi pelayanan dijelaskan oleh beberapa ahli, diantaranya Kotler dalam Tjiptono dan Chandra, (2011:17) menjelaskan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jane dalam Ruslan (2014:282) menjelaskan pelayanan pelanggan adalah departemen atau fungsi organisasi untuk merespon keinginan atau keluhan pelanggan mengenai pelayanan suatu organisasi. Selain itu Majid (2009:35) menjelaskan pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain, disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Daryanto (2012:136) juga menjelaskan pelayanan adalah sebagai suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Selain itu Zeithaml dan Bitler dalam Hurriyati (2010:10) menjelaskan Pelayanan adalah seluruh aktifitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya. Dari beberapa defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan untuk merespon keinginan atau keluhan orang lain dengan senyuman yang ramah dan tulus.

Kotler dalam Ruslan (2014:284) menjelaskan ada lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan yang bisa dijadikan indikator yaitu :

##### 1. Bukti Langsung ( *Tangibles* )

*Tangibles* adalah kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

##### 2. Keandalan ( *Reliability* )

*Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

##### 3. Daya Tanggap ( *Responsiveness* )

*Responsiveness* adalah respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.

##### 4. Jaminan ( *Assurance* )

*Assurance* adalah kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah – tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

##### 5. Empati ( *Empathy* )

*Empathy* adalah perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha unruk memahami keinginan – keinginan dan kebutuhan serta mampu mengangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

Ruslan (2014:288) menjelaskan tujuan dari pelayanan prima yang telah diberikan yaitu:

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
2. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
3. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Ruslan (2014:293) menjelaskan ada berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk atau mengecewakan para pelanggan diantaranya adalah :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, jadi dalam memberikan jasa yang dibutuhkan kehadirannya dan partisipasi pihak pelanggan. Akibatnya sering timbul masalah yang terkait dengan interaksi produsen dan konsumen dan jika terjadi kekurangan dalam memberikan jasa maka dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi  
Kurangnya perhatian pihak perusahaan atau upah yang diberikan tidak memadai terhadap karyawan termasuk tidak terlatih dan kurang berpendidikan. Sehingga dapat menimbulkan masalah kualitas layanan. Hal ini terjadi karena karyawan kurang dihargai.

3. Dukungan terhadap pelayanan pelanggan kurang memadai  
Karyawan bagian *front-liner* merupakan ujung tombak dalam sistem pemberian layanan jasa. Agar efektif maka mereka harus mendapat dukungan optimal dari fungsi – fungsi utama dari pihak manajemen perusahaan (operasional, keuangan, sumber daya manusia, promosi dan pemasaran), termasuk dukungan sarana dan fasilitas yang memadai seperti pakaian seragam yang baik, rapi dan modis, peralatan telepon, faximail, komputer, penataan ruangan, pengatur udara, perlengkapan meja dan

kursi yang memberikan kesan positif, sehingga diharapkan mampu memberikan layanan pelanggan secara tepat, efektif, dan profesional.

4. Kesenjangan komunikasi

Komunikasi merupakan faktor sangat esensial dan penting dalam melaksanakan kontrak personal atau hubungan pelanggan. Terdapat beberapa bentuk kesenjangan komunikasi yang biasa terjadi yaitu :

a. Memberikan janji yang berlebihan dan kenyataannya tidak mampu memenuhi janjinya dengan baik.

b. Tidak mampu memberikan informasi yang lengkap dan terbaru mengenai produk baru, prosedur atau aturan dan petunjuk yang baik terhadap pelayanan yang ditawarkan dalam bentuk *brochure* dan media publikasi yang lengkap untuk memudahkan pelanggan memperoleh informasi atau penjelasan yang memadai.

c. Pesan yang disampaikan tidak dipahami pelanggan.

d. Pihak perusahaan tidak selalu memperhatikan secara serius dalam menangani keluhan atau saran – saran dari pelanggannya.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, yang memiliki perasaan, keinginan dan emosi yang tidak sama satu sama lainnya. Dalam interaksi pelayanan jasa tersebut tidak semua pelanggan dapat menerima atau bersedia menerima pelayanan yang secara seragam bahkan ada pelanggan menginginkan pelayanan perhatian secara

- personal. Dalam hal ini diperlukan pemahaman atas perasaan dan kebutuhan pelayanan yang khusus oleh pihak perusahaan ketika memberikan layanan jasa terhadap pelanggan yang beragam tersebut.
6. Perluasan atau pengembangan jasa berlebihan  
Terlalu banyak jasa yang ditawarkan atau dikembangkan oleh pihak perusahaan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasilnya tidak optimal dan bahkan menimbulkan masalah yaitu kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
  7. Visi usaha jangka pendek  
Visi jangka pendek yang berorientasi pencapaian target penjualan dan profit perusahaan, yang dikaitkan dengan penghematan biaya operasional akan merusak kualitas jasa dalam jangka panjang (menjaga hubungan, kepuasan pelanggan, dan citra positif).  
Gaspersz (2011:241) menjelaskan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah:
    1. Ketepatan waktu pelayanan, hal – hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
    2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas kesalahan – kesalahan.
    3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
    4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
    5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan kesediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.

6. Kemudahan mendapat pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola – pola baru dalam pelayanan *features* dari pelayanan.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, tersedianya informasi, petunjuk – petunjuk dan bentuk – bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti : lingkungan kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.

Kotler dalam Sunyoto (2012:223) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Selain itu Kotler (2009:177) juga menjelaskan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkannya.

Indikator untuk mengukur kepuasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Ketepatan Pelayanan
2. Ramah dan Sopan Santun
3. Kesigapan atau Kecapatan Pelayanan
4. Keluhan Pelanggan
5. Kecakapan dan Pengetahuan Pegawai

Kotler dalam Tjiptono (2011:314) menjelaskan ada empat metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran  
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*)

perlu menyediakan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2. *Ghost shopping (Mystery Shoooping)*  
Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memerkerjakan beberapa potensial produk perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer analysis*  
Sedapat mungkin perusahaan hendaknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempurnaan selanjutnya.
4. *Survei Kepuasan Pelanggan*  
Sebagaimana besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei. Survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara secara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelangganya.

#### E. Metodologi penelitian

Variabel Penelitian adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Umar,2011:2).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel independen atau variabel bebas yaitu pelayanan dan variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa. Adapun yang dimaksud dengan :

- a. Variabel Bebas (*independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya Variabel Dependen (Terikat). Adapun variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu Pelayanan (X).

- b. Variabel Terikat (*Dependen*)  
Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa(Y).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2013:115). Adapun Populasi dalam Penelitian ini adalah 308 mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang dari angkatan tahun 2009 sampai dengan 2014.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2013:116). Penerikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti data digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Pada Penelitian ini penulis menentukan sampelnya dari jumlah populasi Mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang yang berjumlah 308 mahasiswa, dengan

menggunakan rumus penentuan sampel yaitu rumus slovin (Umar,2011:78) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang dapat diterima.

Berdasarkan jumlah populasi 308 dan tingkat presisi 5%, maka besarnya sampel adalah :

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

$$n = \frac{308}{1 + 308(0,05)^2}$$

$$n = \frac{308}{1 + 0,77} = 174,01 = 175$$

Dengan demikian, maka besarnya sampel adalah 175 mahasiswa.

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yang kami amati adalah prosedur dan alur pelayanan yang ada pada Program Studi Manajemen Universitas PGRI Palembang.
2. Wawancara, berupa pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Dalam hal ini mewawancarai mahasiswa, dan topik yang diwawancarai mengenai pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Angket (Kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Misalnya dengan memberikan pertanyaan mengenai pelayanan dan kepuasan dengan menggunakan angket yang telah di persiapkan.

Skala Pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, (Sugiyono, 2013:131). Jawaban dari setiap item instrumen menggunakan skala likert. Skala ini digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132). Sebelum instrumen penelitian digunakan tentunya harus diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan realibilitas.

Menurut Sugiyono ( 2013: 348 ), validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Maka digunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r : Koefisien korelasi Product Moment

x : Skor Tiap Butir Pertanyaan/Item

y : Skor Total

n : Jumlah responden atau sampel

Priyatno (2010:91) menjelaskan pengujian uji dua sisi dengan taraf

signifikan 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan signifikan 0,05) maka instrumen atau item – item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan signifikan 0,05) maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Sugiyono (2013:258) menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Cara mencari reliabilitas menggunakan teknik belah dua (*split half*) dari *Spearman Brown*, berikut rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:359) untuk menghitung teknik belah dua :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

$r_i$  : Angka reliabilitas keseluruhan instrument

$r_b$  : Angka korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Nilai yang diperoleh tersebut kemudian dibandingkan dengan angka penerimaan reliabilitas sebesar 0,6. Priyatno (2010:98) menjelaskan reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,6 dapat diterima.

Setelah instrumen valid dan reliabel, barulah dapat digunakan untuk penelitian dan selanjutnya data hasil penelitian akan dibahas dengan menggunakan teknik analisa data regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi dan uji T. Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu analisis data

berdasarkan pada perhitungan angka statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat(Y). Analisis ini berdasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu dependen, Menurut Sugiyono (2013:270-272), analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat(Y) dengan rumus sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Nilai a dan b dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

X : Variabel independen (Pelayanan)

Y : Variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa)

a : Konstanta (Nilai Y apabila x=0)

b : Koefisien Regresi

n : Jumlah Responden

Selanjutnya analisis korelasi, menurut Umar (2011: 131) analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini hubungan pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

Adapun perhitungan Korelasi Product Moment, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:248) :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = korelasi antara variabel x dengan y

X = Variabel Pelayanan  
 Y = Variabel Kepuasan

Menurut Sugiyono (2013:250) untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel X dengan variabel Y dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel Interpretasi Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2013:250)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dan dependen atau seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Rumus koefisien determinasi adalah dengan cara mengkuadratkan nilai koefisien korelasi yang telah dihitung sebelumnya yaitu :

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

Keterangan :

R : Koefisien Determinasi

$r^2$  : Koefisien Korelasi

Selanjutnya Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis. Langkah – langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho : diduga tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Ha : diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas PGRI Palembang

- Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ )  
 Taraf nyata atau nilai  $t_{tabel}$  ditentukan dengan derajat bebas (df)  $df = n-2$
- Menentukan kriteria pengujian  
 Ho diterima dan Ha ditolak apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$   
 Ha diterima dan Ho ditolak apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$
- Menentukan uji statistik

$$S_{xy} = \sqrt{\frac{\sum y^2 - a \sum y - b \sum xy}{n - 2}}$$

$$S_b = \frac{S_{xy}}{\sqrt{\sum x^2 - \left(\frac{\sum x}{n}\right)^2}}$$

$$t = \frac{b - B_0}{S_b}$$

- Menyimpulkan apakah Ho diterima atau ditolak.

**F. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan perhitungan dari uji instrument terhadap 30 responden selain sampel, dapat disajikan hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Nomor Item Pertanyaan	R hitung	R table	Hasil
1	0,485	0,361	Valid
2	0,583	0,361	Valid
3	0,615	0,361	Valid
4	0,415	0,361	Valid
5	0,424	0,361	Valid
6	0,543	0,361	Valid
7	0,851	0,361	Valid
8	0,686	0,361	Valid
9	0,781	0,361	Valid
10	0,385	0,361	Valid

**Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan**

Nomor Item Pertanyaan	R hitung	R table	Hasil
1	0,485	0,361	Valid
2	0,583	0,361	Valid
3	0,615	0,361	Valid
4	0,415	0,361	Valid
5	0,424	0,361	Valid
6	0,543	0,361	Valid
7	0,851	0,361	Valid
8	0,686	0,361	Valid
9	0,781	0,361	Valid
10	0,385	0,361	Valid

**Tabel Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan dan Kepuasan**

Variabel	Reabilitas	Hasil
Pelayanan	0,914	Reliabel
Kepuasan	0,876	Reliabel

Dari hasil uji instrumen penelitian yang dicobakan kepada 30 responden diperoleh kesimpulan bahwa 10 item pertanyaan variabel Pelayanan semuanya valid dan 10 item pertanyaan variabel Kepuasan semuanya valid. Selain itu juga diperoleh hasil bahwa variabel Pelayanan dan Kepuasan reliabel. Untuk itu kuesioner ini bisa digunakan sebagai alat untuk menganalisis data dari penelitian ini. Selanjutnya kuisisioner disebar kepada 175 sampel mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, dan diperoleh hasil untuk analisis regresi linier sederhana dengan persamaan:

$$Y' = 36,08 + 0,187x$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$= \frac{175(282325) - (6551)(7539)}{175(245809) - (6551)^2}$$

$$= \frac{49406875 - 49387989}{43016575 - 42915601}$$

$$= \frac{18886}{100974}$$

$$b = 0,187$$

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \frac{\sum x}{n}$$

$$= \frac{7539}{175} - 0,187 \frac{6551}{175}$$

$$a = 36,08$$

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier sederhana diatas dapat diketahui nilai  $a = 36,08$  dan nilai  $b = 0,187$  sehingga menghasilkan persamaan  $Y = 36,08 + 0,187x$ . Konstanta  $a = 36,08$  menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel Pelayanan ( $x$ ) maka nilai variabel Kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) sebesar 36,8. Kemudian apabila nilai variabel Pelayanan ( $x$ ) berubah 1 (satu) unit maka akan meningkatkan nilai variabel Kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) sebesar 0,187. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka harus ditingkatkan pelayanan.

Koefisien Korelasi yaitu untuk melihat kuat tidaknya hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan mahasiswa, dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$r = \frac{175.28232549406875 - (6551)(7539)}{\sqrt{[175.245809 - (6551)^2][175.324855 - (7539)^2]}}$$

$$r = \frac{49406875 - (49387989)}{\sqrt{[(43016575 - 42915601)(56849625 - 56836521)']}}$$

$$r = \frac{18886}{\sqrt{(100974)(13104)}}$$

$$r = \frac{18886}{\sqrt{1323163296}}$$

$$r = \frac{18886}{36375,312}$$

$$r = 0,519$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi (r) diatas dapat diketahui nilai  $r = 0,519$  yang berarti hubungan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang adalah **sedang**.

Analisis berikutnya ialah koefisien determinasi untuk mengetahui kontribusi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$R = r^2 \times 100\% \\ = 0,519^2 \times 100\% \\ R = \mathbf{26,94\%}$$

Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 26,94% sedangkan sisanya (100%-26,94%) 73,06% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan uji t. Langkah – langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif :

Ho : berarti tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang

Ho : berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang

2. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ )  
Taraf nyata atau nilai  $t_{tabel}$  ditentukan dengan derajat bebas (df)  $df = n - 2$

$$df = n - 2$$

$$df = 175 - 2$$

$$df = 173$$

$$df = 1,974$$

3. Menentukan kriteria pengujian  
Ho diterima dan Ha ditolak apabila

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  berarti tidak ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang

Ha diterima dan Ho ditolak apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

4. Menentukan uji statistik

$$S_{xy} = \sqrt{\frac{\sum y^2 - a \sum y - b \sum xy}{n - 2}}$$

$$= \sqrt{\frac{324855 - 36,08(7539) - 0,187(282325)}{175 - 2}}$$

$$= \sqrt{\frac{53,105}{173}}$$

$$= \sqrt{0,3069653}$$

$$S_{xy} = \mathbf{0,554}$$

$$S_b = \frac{S_{xy}}{\sqrt{\sum x^2 - \left(\frac{\sum x}{n}\right)^2}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{0,554}{\sqrt{245809 - \left[ \frac{(6551)^2}{175} \right]}} \\
 &= \frac{0,554}{\sqrt{245809 - 245232,006}} \\
 &= \frac{0,554}{\sqrt{576,994}} \\
 &= \frac{0,554}{24,021}
 \end{aligned}$$

$$S_b = \mathbf{0,0231}$$

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{b - B_0}{S_b} \\
 &= \frac{0,187 - 0}{0,0231}
 \end{aligned}$$

$$= 8,095$$

$$t = \mathbf{8,095}$$

5. Menyimpulkan apakah  $H_0$  diterima atau ditolak

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis menolak  $H_0$  dan Menerima  $H_a$  karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,095 > 1,974$  berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

#### G. Kesimpulan dan saran

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi linier sederhana  $Y' = 36,08 + 0,187x$  menunjukkan bahwa dengan nilai konstanta  $a = 36,08$  mengandung arti apabila tidak ada variabel Pelayanan ( $x$ ) maka nilai variabel Kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) sebesar 36,8. Kemudian apabila nilai variabel Pelayanan ( $x$ ) berubah 1 (satu)

unit maka akan meningkatkan nilai variabel Kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) sebesar 0,187. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang maka harus meningkatkan pelayanan.

2. Koefisien korelasi ( $r$ ) diketahui sebesar 0,519 hal ini menunjukkan hubungan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang adalah **sedang**.
3. Diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 26,94% Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang sebesar 26,94% sedangkan sisanya ( $100\% - 26,94\%$ ) 73,06% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji  $t$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,095 > 1,974$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Dari beberapa kesimpulan tersebut diatas dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi pihak tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan

- kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang hendaknya mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa dan terus berupaya meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi. Sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi pihak tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang hendaknya masih tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak termasuk mahasiswa agar dapat memperbaiki apa yang menjadi sumber masalah bagi mahasiswa demi memberikan kepuasan yang diharapkan oleh mahasiswa.
  3. Bagi mahasiswa hendaknya mematuhi aturan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat diberikan sesuai prosedur yang ada.

- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : PT. Buku Seru
- Tjiptono. 2011. *Pemasaran Strategi Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

### Daftar Pustaka

- Daryanto. 2012. *Ringkasan Kuliah Manajemen Produksi*. Bandung : Satu Nusa
- Gasperz, Vincent, 2011. *Ekonomi Manajerial*. Cetakan 18, Jakarta : Vinchriato Publication.
- Hurriyanti, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Kotlet, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- Majid. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : Rajawali Pers.