



### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KUALITAS KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNDHARI

Elfitia Amalia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Dharmas, Indonesia

<sup>1</sup>1905012002@undhari.ac.id

#### Abstract

This research was conducted to find out and analyze the impact of Service Quality and Lecturer Performance Quality on Student Satisfaction at Undhari. This research method uses quantitative analysis techniques using questionnaires. This research is about analyzing the quality of academic services and the quality of lecturers on student satisfaction in Undhari. The sample respondents were 309 students, consisting of 33 FIKES students, 80 FILKOM students, 162 FKIP students, and 34 FHEB students. From the results of the study, it can be seen that simultaneously / together there can be a positive and significant influence between the Quality of Academic Service and the Quality of Lecturer Performance on Student Satisfaction at Undhari, with an R coefficient value of 0.760 and an Adjusted R Square coefficient of 0.644. The simultaneous contribution between the variables of Academic Service Quality and Lecturer Performance Quality on Student Satisfaction is 64.4%, and another 35.6% is influenced by other variables not examined such as climate, location, work discipline, motivation, work organization structure, rules. work, leadership style, and others. Academic Service Quality has a big effect on Student Satisfaction. the more the quality of academic services is improved, the better it will have on student satisfaction at Undhari. on the other hand, the less the quality of academic services is improved, the less student satisfaction will be at Undhari.

Keywords: Service Quality, Student Performance and Satisfaction

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis seperti apa dampak yang ditimbulkan oleh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari. Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini tentang analisis kualitas pelayanan akademik dan kualitas dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Undhari. responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 309 Mahasiswa, terdiri dari FIKES sebanyak 33 mahasiswa, FILKOM sebanyak 80 mahasiswa, FKIP sebanyak 162 mahasiswa, dan FHEB sebanyak 34 mahasiswa. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa secara serentak/bersama-samater dapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari, dengan nilai koefisien R sebesar 0,760 dan nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,644. Sumbangan secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 64,4%, dan 35,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti iklim, letak, disiplin kerja, motivasi, stuktur organisasi kerja, aturan kerja, gaya kepemimpinan, dan lain-lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa

## 1. Pendahuluan

Jasa pendidikan memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan yakni peserta didik dan masyarakat Menurut penelitian Amin (Amin, 2017) Peningkatan kualitas pendidikan tinggi harus dilaksanakan oleh penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa tidak pas memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di tingkat Internasional.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang layak akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain agar orang lain dapat tertarik, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para competitor institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif tersebut. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila harapan mereka dilebihi. Kepuasan mahasiswa akan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan output yang baik kepada almamaternya.

Undhari merupakan salah satu Universitas yang didirikan pada tahun 2015, penggabungan dari tiga Sekolah Tinggi, yaitu STIKES Dharmasraya, STMIK Dharmasraya, STKIP Dharmasraya yang berada di Kabupaten Dharmasraya Sumbar, telah berperan aktif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global. Undhari merupakan lembaga pendidikan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswa. Salah satu mutu pendidikan terlihat dari kualitas tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan

pelayanan akademik.

Upaya melakukan perbaikan baik dibidang pelayanan, akademik, infrastruktur telah banyak dilakukan, upaya ini dimaksudkan sebagai langkah untuk memperbaiki mutu yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Undhari diharapkan memiliki kemampuan bersaing pada era global, kompeten dan profesional. Pada kenyataannya, perguruan tinggi masih memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Masalah tersebut menolak pada aspek kualitas pelayanan akademik dan kualitas kinerja dosen yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai fasilitas perguruan tinggi.

Terhadap kualitas pelayanan akademik dan kualitas kinerja dosen yang sering dihadapi oleh mahasiswa meliputi jadwal kuliah yang kurang pas. Jadwal yang tidak konsisten, kesibukan dosen saat mengajar, keterlambatan pengumuman nilai ujian, dan sulitnya menghubungi dosen tersebut dalam melakukan bimbingan penyusunan skripsi. Atas dasar uraian di atas, perlu untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan akademik dan kualitas dosen dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa di Undhari.

### 1.1 Rumusan Masalah.

Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari Studi Kasus Mahasiswa di Undhari Tahun 2022?

### 1.2 Tujuan

Untuk Mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari Studi Kasus Mahasiswa di Undhari Tahun 2022.

## 2. Metode penelitian

### 2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini tentang analisis kualitas pelayanan akademik dan kualitas dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Undhari.

Kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangka kan. Sehingga penelitian ini banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya untuk menjelaskan kondisi objek pada periode penelitian Sugiono (Sugiono, 2013)

### 2.2 Populasi Penelitian

Menurut (Arikunto, 2016) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh mahasiswa Undhari yang berada di Kabupaten Dharmasraya. Besarnya populasi dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1 Jumlah Populasi Penelitian

Fakultas	Tahun				Jumlah
	2017	2018	2019	2020	
FIKES	14	25	51	53	143
FILKOM	98	71	89	94	352
FKIP	136	125	208	242	711
FHEB	19	31	61	36	147
Total					1.353

Sumber : *Baak Undhari 2020*

### 2.3 Sampel Penelitian

Menurut (Arikunto, 2016) Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel diambil secara probabilitas dengan menggunakan teknik *Proportional Sampling*, dan menggunakan rumus Slovin.

Tabel 2 Jumlah Sampel Penelitian

No	Fakultas	Populasi	Sampel
1.	FIKES	143	33
2.	FILKOM	352	80
3.	FKIP	711	162
4.	FHEB	147	34
Jumlah		1.353	309

Sumber : *data yang diolah 2020*

### 2.4 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan survei langsung yang menggunakan metode pengumpulan data original. Pada penelitian ini, studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden yang terpilih sesuai kriteria yang telah ditentukan.

### 2.5. Teknik Pengambilan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Kuesioner adalah data yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang tertuju kepada tanggapan dan komentar konsumen mengenai analisis pengaruh covid 19 dan PSBB terhadap perkembangan UMKM bidang jasa dan home industri. Pada kuesioner. Jawaban telah tersedia dan dibatasi sehingga responden hanya menjawab pilihan jawaban yang telah ada. Jawaban setiap instrument mempunyai nilai sangat positif sampai

sangat negatif, nilai yang digunakan adalah: Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1. Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2. Netral (N) diberi bobot 3. Setuju (S) diberi bobot 4. Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5

### 2.6. Metode Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran tersebut adalah teknik korelasi product moment.

Rumus korelasi produk moment

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

Rxy = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, Ua variabel yang dikorelasikan (x = X-X dan y = Y-Y)

$\sum xy$  = jumlah perkalian X dengan Y<sup>2</sup> = kuadrat dari X

Y<sup>2</sup> = kuadrat Y

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. rumus yang dapat digunakan yaitu rumus Spearman-brown

$$r_{nn} =$$

$$1 + (n - 1)$$

r<sub>nn</sub> : besarnya koefisien reabilitas sesudah tes tersebut di tambah bukti soal baru.

n : berapa kali butir soal itu di tambah.

R : besarnya koefisien reabilitas sebelum butir-butir soalnya di tambah.

#### c. Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu persamaan regresi linier diperlukan uji asumsi klasik untuk menentukan bahwa model yang kita peroleh tidak bias dan efisien, yaitu memenuhi sifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Uji asumsi klasik terdiri dari empat macam, yaitu:

##### 1. Uji Normalitas U<sub>t</sub>

##### 2. Multikolonieritas

Multikolonieritas adalah suatu kondisi dimana satu atau lebih variabel bebas berkorelasi dengan variabel bebas lainnya, atau dengan kata lain suatu variabel bebas merupakan fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian ini digunakan metode Marquardt, (Gujarat, 2007, pp. 166-167).

Multikolonieritas dapat diukur dari nilai tolerenct dan varian inflation (VIF). Jika niali tolerenct > 0,1 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variavel bebas dalam model regresi. Namun jika nilai tolerenct < 0,1 dan VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikoloniaritas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas (Ghazali, 2013, p. 105). Analisis Regresi Linier Berganda

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden penelitian. Dalam analisa ini dipaparkan untuk responden berdasarkan jenis kelamin dan Fakultas sebagai berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persenta se
1.	Laki-laki	110	35,5%
2.	Perempuan	199	64,5%
	Total	309	100%

analisis linear dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua persamaan regresi linier berganda. Dan juga guna melihat keeretan antara variable X dan variable Y. di gunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon Y =$$

variabel terikat

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> = variabel-variabel bebas

E(y) =  $\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$  adalah komponen/determinatik dari model

$\beta_i$  merupakan kontribusi dari variabel X<sub>i</sub>

d. Uji T

Uji-t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, uji-t dirumuskan sebagaiberikut.

jumlah 34 orang persentase (11%). Hal ini yang paling banyak adalah mahasiswa FIKIP dengan jumlah 162 orang presentase (52,4%), Sedangkan paling sedikit adalah mahasiswa FIKES dengan jumlah 33 orang presentase (10,7%).

3.2 Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Untuk mentafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah :

1. Jika nilai r lebih besar (>) dari nilai tabel r, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi skor total, dinyatakan valid dan dapat dipergunakan.
2. Jika nilai hitung r lebih kecil (<) dari nilai tabel r, maka instrument atau item-item pertanyaan berkolerasi skor total, dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan.

1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Akademik(X1)

Tabel 3.3

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X1)

No	Item Pernyataan	Nilai $r_{xy}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	.330	0,098	Valid
2	Pernyataan 2	.327	0,098	Valid
3	Pernyataan 3	.389	0,098	Valid
4	Pernyataan 4	.380	0,098	Valid
5	Pernyataan 5	.378	0,098	Valid
6	Pernyataan 6	.359	0,098	Valid
7	Pernyataan 7	.332	0,098	Valid
8	Pernyataan 8	.488	0,098	Valid
9	Pernyataan 9	.327	0,098	Valid
10	Pernyataan 10	.307	0,098	Valid
11	Pernyataan 11	.309	0,098	Valid
12	Pernyataan 12	.410	0,098	Valid
13	Pernyataan 13	.319	0,098	Valid
14	Pernyataan 14	.387	0,098	Valid
15	Pernyataan 15	.462	0,098	Valid

Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.6 diatas, dapat dilihat hasil perhitungan nilai  $t_{hitung}$  berada diatas nilai  $t_{tabel}$  dan tidak terdapat nilai negatif. Semua pernyataan yang mengukur variabel penelitian Kualitas Pelayanan Akademik memiliki nilai korelasi *pearson* diatas tingkat signifikan yakni 0,3 sehingga data kuesioner Kualitas Pelayanan Akademik dinyatakan valid dan dianggap sebagai item pernyataan yang dapat mewakili variabel analisis kepuasan mahasiswa pada pengujian lebih lanjut. Uji validitas dikatakan valid apabila nilai korelasi *pearson* diatas 0,3. pada hasil uji validitas diatas, semua hasil terlihat valid karena tidak ada dibawah nilai 0,3 hal ini dapat dikatakan bahwa item pernyataan yang mewakili variabel Kualitas Pelayanan Akademik.

## 2 Uji Validitas Kualitas Kinerja Dosen (X2)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kinerja Dosen (X2)

No	Item Pernyataan	Nilai $r_{xy}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	.454	0,098	Valid
2	Pernyataan 2	.332	0,098	Valid
3	Pernyataan 3	.344	0,098	Valid
4	Pernyataan 4	.333	0,098	Valid
5	Pernyataan 5	.482	0,098	Valid
6	Pernyataan 6	.350	0,098	Valid
7	Pernyataan 7	.304	0,098	Valid
8	Pernyataan 8	.351	0,098	Valid
9	Pernyataan 9	.347	0,098	Valid
10	Pernyataan 10	.455	0,098	Valid
11	Pernyataan 11	.365	0,098	Valid
12	Pernyataan 12	.526	0,098	Valid
13	Pernyataan 13	.364	0,098	Valid

Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.7 diatas, hasil perhitungan nilai  $t_{hitung}$  berada diatas  $t_{tabel}$  dan tidak ada nilai negatif yang terlihat dan semua pernyataan yang mengukur variabel Kualitas Kinerja Dosen memiliki nilai korelasi *pearson* diatas tingkat signifikan yakni 0,3 sehingga data kuesioner Kualitas Kinerja Dosen dinyatakan valid, dan dianggap sebagai item pernyataan yang dapat mewakili variabel Kualitas Kinerja Dosen pada pengujian lebih lanjut. Uji validitas dikatakan valid apabila nilai korelasi *pearson* lebih dari 0,3 hal ini dibuktikan pada tabel diatas yang memiliki nilai diatas 0,3 pada setiap hasil item pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa item dari pernyataan variabel Kualitas Kinerja Dosen diatas dapat mewakili dan mempengaruhi. Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

3 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)  
Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Item Pernyataan	Nilai $r_{xy}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	.560	0,098	Valid
2	Pernyataan 2	.378	0,098	Valid
3	Pernyataan 3	.327	0,098	Valid
4	Pernyataan 4	.371	0,098	Valid
5	Pernyataan 5	.320	0,098	Valid
6	Pernyataan 6	.469	0,098	Valid
7	Pernyataan 7	.393	0,098	Valid
8	Pernyataan 8	.764	0,098	Valid
9	Pernyataan 9	.367	0,098	Valid
10	Pernyataan 10	.378	0,098	Valid

Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Hasil dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai  $t_{hitung}$  diatas nilai  $t_{tabel}$  dan tidak terdapat nilai negatif. Keseluruhan variabel niat bertransaksi memiliki nilai korelasi *pearson* diatas tingkat signifikansi yakni 0,3, sehingga data kuesioner niat untuk bertransaksi dinyatakan valid, dan dianggap sebagai item pernyataan yang dapat mewakili variabel Kepuasan Mahasiswa pada pengujian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 7  
Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Akademik ( $X_1$ ) dan Kualitas Kinerja Dosen ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan Akademik	0,561	Reliabel	Semua variabel Reliabel
2	Kualitas Kinerja Dosen	0,539	Reliabel	

3	Kepuasan Mahasiswa	0,561	Reliabel	
---	--------------------	-------	----------	--

Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Indikator untuk uji reliabilitas pada tabel 4.9 sudah dapat dilihat bahwa tabel tersebut telah dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut karena nilai *Cronbach's alpha* > 0.5 hal ini menunjukkan bahwa instrument yang yang digunakan reliabel .Nilai koefisien *Cronbach's alpha* dari ketiga variabel pada penelitian ini lebih besar dari 0,5. Nilai koefisien *Cronbach's alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa untuk bertransaksi menunjukkan lebih dari 0,5, hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel.

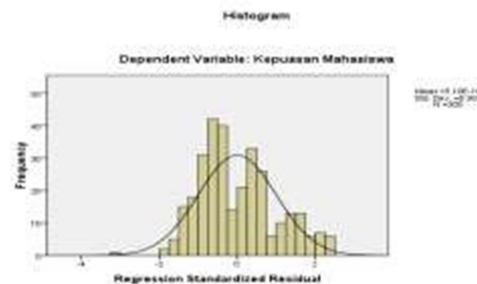
Artinya alat ukur yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa untuk bertransaksi mampu memberi hasil yang relatif jika dilakukan pada waktu yang berbeda. Untuk semua variabel yakni Kualitas Pelayanan Akademik  $X_1(0,561)$ , Kualitas Kinerja Dosen  $X_2(0,539)$  dan Kepuasan Mahasiswa  $Y(0,561)$ . Oleh karena itu hasil reliabilitas diatas dianggap reliabel karena dapat dijadikan sebagai alat ukur dan hasil dari uji reliabilitas pada setiap variabel bernilai diatas 0,5.

c. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Asumsi Klasik

Dalam persamaan regresi linier diperlukan uji asumsi klasik untuk menentukan bahwa model yang kita peroleh tidak bias dan efisien.

1) Uji Normalitas



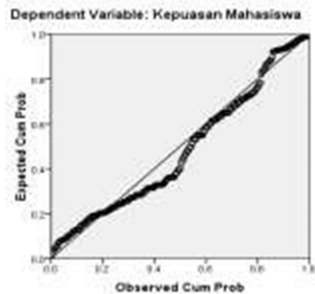
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20.0

Gambar 3. 1  
Histogram Kenormalan

Gambar 3.1 diatas menunjukkan bahwa data yang disajikan normal. Hal ini dilihat dari kurva pada grafik histogram yang seimbang atau tidak ada kemencengannya baik menceng kekiri

maupun tekanan, oleh karena itu bisa dikatakan memenuhi normalitas data. Data yang dikatakan normal apabila grafik yang dihasilkan oleh histogram seimbang.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20.0

Gambar 3.2  
P-Plot Kenormalan

Dari gambar 3.2 terlihat bahwa nilai P-P Plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X1), Kualitas Kinerja dan Dosen (X2) dapat diteliti terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). sehingga dapat dilakukan regresi dengan model linear berganda.

2) Multikolonieritas

Tabel 8  
Hasil Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.068	5.170		4.268	.000		
Kualitas Pelayanan Akademik	.890	.097	.476	9.223	.000	.855	1.170

Kualitas Kinerja Dosen	.551	.055	.514	9.972	.000	.855	1.170
------------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable:

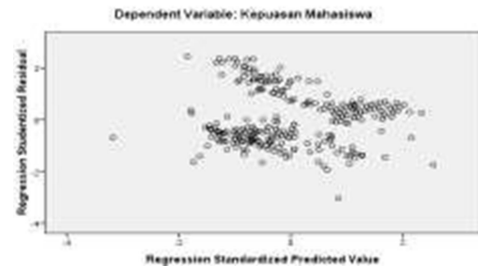
Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data olah Spss 20.0,

Berdasarkan data diatas, jika nilai VIF dibawah atau < 10 dan tolerance diatas > 0,1 maka tidak terjadi multikolonieritas. Sehingga diperoleh data VIF dari kedua item lebih besar dari 0,01 dengan demikian data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20.0

Gambar 3.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas Pada gambar 3.3 diatas dapat dilihat titik -titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu dan tersebar diatas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Oleh karena itu model regresi ini dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan akademik dan kualitas kinerja dosen terhadap kepuasan masiswa.

Tabel 9  
Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.068	5.170		4.268	.000		

Kualitas Pelayanan Akademik	.890	.097	.476	9.223	.000	.855	1.170
Kualitas Kinerja Dosen	.551	.055	.514	9.972	.000	.855	1.170

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data olah Spss 20.0,

Dari data diatas terdapat model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas. Sehingga apabila nilai signifikan (Sig) antara variabel independen dengan absolute residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Berganda

Tabel 10 Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
Konstanta	10.269	1.960	5.240	0.000
				0
Kualitas Pelayanan Akademik (X <sub>1</sub> )	0.422	0.170	1.918	0.013
Kualitas Kinerja Dosen (X <sub>2</sub> )	0.431	0.171	1.823	0.011

Sumber : Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Pada tabel 3.9 dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) 10,269 sedngkan koefisien regresi

sebesar 0,422 Analisis Kualitas Kinerja Dosen (bX<sub>2</sub>) sebesar 0,431.

Sehingga didapatkan persamaan regresi untuk Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa untuk bertransaksi sebagai berikut

$$Y = 10,269 + 0,422X_1 + 0,431X_2$$

Koefisien regresi variabel Kualitas Kinerja Dosen (X<sub>2</sub>) sebesar 0,431. Artinya, jika pengaruh Kualitas Kinerja Dosen mengalami peningkatan satu satuan dengan asumsi, pengaruh Kualitas Kinerja Dosen diabaikan nol maka Kepuasan Mahasiswa mengalami kenaikan sebesar 0,431. satuan bobot.

d. Uji T

Selanjutnya setelah instrument-instrument pada variabel Rata-rata keseluruhan Kualitas Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>), Kualitas Kinerja Dosen (X<sub>2</sub>) dan (Y) Kepuasan Mahasiswa untuk bertransaksi telah dinyatakan valid. Maka dilanjutkan dengan mengajukan uji t dari variabel-variabel tersebut dan dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	10.269	1.960		5.240	.000
KUALITAS_PELAYANAN_AKADEMIK	.422	.170	.241	1.918	.013
KUALITAS_KINERJA_DOSEN	.441	.171	.247	1.823	.011

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_MAHASISWA

Sumber : Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Pada tabel 3.10 dapat dilihat hasil uji t menunjukkan bahwa nilai 1,918 lebih

Analisis Kualitas Pelayanan Akademik (bX<sub>1</sub>), besar dari 1,649 dengan tingkat signifikan lebih kecil alpha 0,013 < 0,05 dan maka

ditolak dan diterima, artinya Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari. “*diterima.*”

Selanjutnya dapat dilihat uji t menunjukkan bahwa nilai 1,823 lebih besar dari

1,649 dengan tingkat signifikan lebih kecil alpha  $0,011 < 0,05$  dan maka ditolak dan diterima, artinya Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa di Udhari. “*diterima.*”

e. Uji F

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi dan nilai statistik F. Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X1), Kualitas Kinerja Dosen (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y), secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dilakukan Uji F (Uji Simultan).

Tabel 12  
Hasil Uji F Keseluruhan UNDHARI

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.028	2	.514	3.554	.001 <sup>a</sup>
Residual	283.789	306	.927		
Total	284.818	308			

a. Predictors: (Constant),  
KUALITAS\_KINERJA\_DOSEN,  
KUALITAS\_PELAYANAN\_AKADEMIK

b. Dependent Variable:  
KEPUASAN\_MAHASISWA

Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 20.0, Interpretasinya dari data diatas diketahui nilai signifikan untuk Kualitas Pelayanan Akademik ( ), Kualitas Kinerja Dosen ( ), terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $3,554 >$  nilai ..... 3.031, hal tersebut membuktikan ditolak, diterima. Artinya terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Pelayanan Akademik

( ), Kualitas Kinerja Dosen ( ), secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( ), Keseluruhan Undhari.

g. Koefisien Determinasi R2

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk melihat kelayakan penelitian yang dilakukan dengan melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi R<sup>2</sup> digunakan untuk mengetahui berapa persen koefisien determinasi dapat diperoleh pada tabel summary output sebagai berikut:

Tabel 13  
Hasil Uji R<sup>2</sup>  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.664	.653	.96302

a. Predictors: (Constant),  
KUALITAS\_KINERJA\_DOSEN,  
KUALITAS\_PELAYANAN\_AKADEMIK  
Sumber :Data Olahan SPSS 20.0 (2022)

Berdasarkan nilai R square sebesar .0,664 artinya ada hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>), Kualitas Kinerja Dosen (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 64,4%. Karena R mendekati 1. Sedangkan angka R<sup>2</sup> (R square) dapat diketahui bahwa Kepuasan Mahasiswa untuk bertransaksi dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>), Kualitas Kinerja Dosen (X<sub>2</sub>) terhadap variabel dependent Kepuasan Mahasiswa (Y) untuk bertransaksi (Y) yaitu sebesar .0,644 atau 64,4%.

**4. Kesimpulan**

- Berdasarkan nilai 1,918 lebih besar dari 1,649 menunjukkan bahwa  $1,918 > 1,649$  dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ( $0,030 < 0,05$ ), maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Artinya, secara uji T ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Oleh karena itu hipotesis kedua yang menyatakan “Kualitas Pelayanan Akademik “secara uji T berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa” diterima. Dari hasil Pengujian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Akademik dengan rata-rata

terendah yaitu 3,79, perlu kiranya untuk **membuka ruang komunikasi yang seluas-luas dengan pihak luar terutama dengan orang tua mahasiswa**, karena Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh besar terhadap Kepuasan Mahasiswa, Semakin kualitas pelayanan akademik ditingkatkan maka berdampak baik pada kepuasan mahasiswa di Undhari. sebaliknya, semakin tidak di tingkatannya Kualitas Pelayanan Akademik maka Kepuasan Mahasiswa menjadi berkurang di Undhari.

2. Berdasarkan nilai 1,823 lebih besar dari 1.649 menunjukkan bahwa  $1,823 > 1.649$  dengan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ( $0,011 < 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, secara Uji T ada pengaruh tetapi tidak signifikan variabel Kualitas Kinerja Dosen ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa.(Y). Oleh karena itu hipotesis kedua yang menyatakan “Kualitas Kinerja Dosen secara uji T berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari”diterima”. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai rata-rata terendah sebesar 3,91, maka perlu perbaikan tentang **metode pengembangan keilmuan dosen dalam mata kuliah yang diajarkan**. Artinya Kualitas Kinerja Dosen di Undhari berdampak pada Kepuasan Mahasiswa apabila Kinerja dosen berkualitas dan lebih ditingkatkan maka akan berdampak baik pada kepuasan mahasiswa di Undhari. sebaliknya apabila Kualitas Kinerja Dosen tidak di tingkatkan maka Kepuasan Mahasiswa akan berkurang di Undhari.
3. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa secara serentak/bersama-sama ter dapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa di Undhari , dengan nilai koefisien R sebesar 0,760 dan nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,644. Sumbangan secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan Akademik dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap **Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 64,4%, dan 35,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti iklim, letak, disiplin kerja, motivasi, stuktur organisasi kerja, aturan kerja, gaya kepemimpinan,** dan lain-lainnya.

## Daftar Rujukan

- [1] Adhan, M. (2020). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Tetap. Univesitas Swasta di Kota Medan.
- [2] Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. (Vol.7,pp.222-236).
- [3] Aplilaili, & I. (2019). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bidang Kemahasiswaan. (Studi Kasus Mahasiswa SI Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- [4] Apriliana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- [5] Arikunto, S. (2016). Produser Penelitian Suatu Pedekatan Praktik. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Penerbit RINEKE CIPTA.
- [6] Buttle, B. (1996). Serviquial: Review, Ccritique, Researce Agenda. *European Journal Of Marketing*, 30, 8-32.
- [7] Edward, S. &. (2012). *Total Quality Manajemen in Education (Manajemen Mutu Pendidikan) Terjemah Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurozi*. Jogjakarta:IRCiSoD.
- [8] Evans, G. I. (1995). *Marketing For School*. New York:Cassel.
- [9] Fajarwati, E. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kimia Farma di Apotek Kimia Farma Paradigma. Vol. XVII, September 2015, hal. 14-21.
- [10] Fauzyah, N. A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo.
- [11] Halimah, M. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa . *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XV11, No. 1 Oktober 2016, hal.40-50.
- [12] Harahap, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.