

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK NEGERI BATAM

Lidya Mariska<sup>1)</sup>, Shinta Wahyu Hati<sup>2)</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis Terapan  
Politeknik Negeri Batam

\*Corresponding author. Telp/HP : 081372228503; 081266594386  
Email: [lidya\\_mrsk@yahoo.co.id](mailto:lidya_mrsk@yahoo.co.id); [shinta@polibatam.ac.id](mailto:shinta@polibatam.ac.id)

### Abstrack

This study is expected to determine the influence of the dimensions of quality of service which include *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible* to Batam Polytechnic student satisfaction. The method used in this research is quantitative approach with *explanatory research*. Data analysis technique employs multiple linear analysis. Population in this research is the students of Multimedia and Networking Techniques who started their academic year in 2014, 2013, 2012 at Batam Polytechnic. The sample used in this study was 100 respondents. The sampling technique is *purposive sampling*. The results of this study show that hypothesis 1 variable *reliability*, hypothesis 2 *responsiveness* variable, hypothesis 3 variables *assurance*, *empathy* hypothesis 4 variable, hypothesis 5 *tangible* variable, indicate significant value which is smaller than  $\alpha = 0.05$  and is proven by  $F - calculate > F - table$ . The results show that  $H_0$  is refuted and  $H_a$  is supported. It can be said that partial variable quality of service that include *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible* has a positive and significant impact on student satisfaction. Simultaneous test results that have been done show that *empathy* and *tangible* variables have a dominant influence on student satisfaction.

**Keywords:** *service quality and customer satisfaction*

### PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Batam merupakan satu-satunya perguruan tinggi negeri vokasi di kawasan perdagangan dan pelabuhan bebas Batam, Bintan, dan Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Politeknik Negeri Batam mempunyai visi sebagai perguruan tinggi berbasis kompetensi terbaik dan juga mempunyai misi untuk menyelenggarakan pendidikan vokasi terbaik di Indonesia dan tata kelola organisasi yang baik serta juga sudah menggunakan sistem informasi akademik berbasis komputerisasi serta memberikan pelayanan yang prima yang nantinya dapat memberikan kepuasan untuk mahasiswanya.

Sistem manajemen kualitas ISO-9001 adalah sistem jaminan kualitas dalam bidang desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan (Yamit, 2008). Sebagai suatu

lembaga yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu dan ISO 9001:2008. Hill, *et al* (1991) dikutip oleh Tjiptono (2008) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*).

### Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel *reliability* (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?
2. Bagaimana pengaruh variabel *responsiveness* (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?

3. Bagaimana pengaruh variable *assurance* (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?
4. Bagaimana pengaruh variable *empathy* (X4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?
5. Bagaimana pengaruh variable *tangible* (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?
6. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam?

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan variabel *reliability* (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam.
2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan variabel *responsiveness* (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam.
3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan variabel *assurance* (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam.
4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan variabel *empathy* (X4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam.
5. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan variabel *tangible* (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam.
6. Mengetahui dan menganalisa pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Politeknik Negeri Batam

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan

kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2014). Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2011). Menurut Tjiptono (2008) secara sederhana istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.

### Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikutip oleh Tjiptono, 2008) kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### Kepuasan Pelanggan

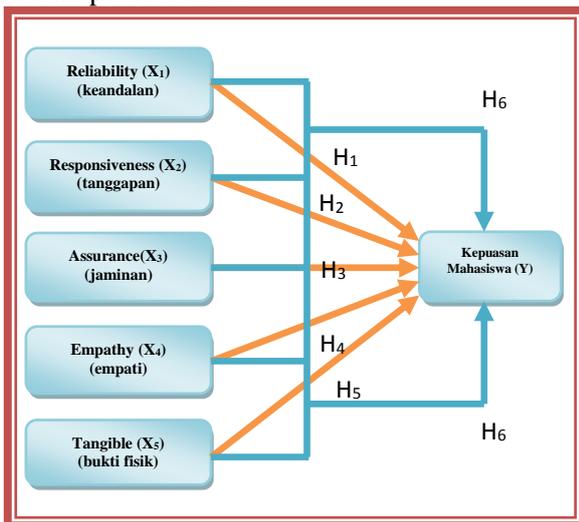
Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980) dikutip oleh Supranto (2011). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan *explanatory research*. Populasi pada penelitian ini adalah para mahasiswa reguler pagi Program Studi Teknik Multimedia dan Jaringan Angkatan 2014, 2013, dan 2012 yang aktif di Politeknik Negeri Batam. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Sampel dari populasi adalah 100 responden.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, menguji model atau kerangka penelitian yang diajukan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini adalah kerangka penelitian dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### Uji Signifikan Simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terkait (Ghozali, 2012).

### Uji Signifikan Pengaruh Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji perbedaan dua rata-rata populasi yang datanya berbentuk interval. Uji t digunakan untuk menguji perbedaan dua buah rata-rata yang dapat berasal dari distribusi sampel yang berbeda dan juga sampel yang berhubungan (Ghozali, 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

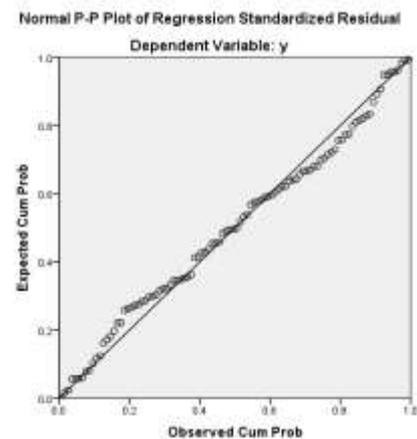
### Analisis Data

#### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Suatu data berdistribusi normal dilihat dari penyebarannya pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2012):

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Hasil analisis SPSS dapat dilihat pada Gambar 4.4 dibawah ini:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolonieritas dapat pula

dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) nilai *cut off* yang umum di pakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance  $> 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$  (Ghozali, 2012). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Collinearity Statistics

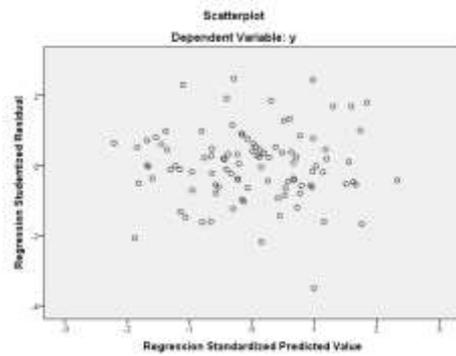
No	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Reliability (X1)	.489	2.044
2	Responsiveness (X2)	.624	1.601
3	Assurance (X3)	.414	2.415
4	Emphaty (X4)	.927	1.079
5	Tangible (X5)	.686	1.458

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot (*scatterplot*) antara nilai prediksi variabel terikat (dependen/ZPRED) dengan residualnya SRESID.

Dasar analisis untuk *scatterplot* yaitu jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka kemudian mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas. Sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009).

Untuk lebih jelasnya hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik plot (*scatterplot*) dapat dilihat pada dibawah ini:



**Gambar 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis tentang pengaruh variabel-variabel bebas yaitu faktor-faktor kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Multimedia dan Jaringan Politeknik Negeri Batam dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dependen Y	Independen X	B	t	Sig	Pengaruh
Kepuasan Mahasiswa	Reliability	.404	2.549	.012	Positif dan Signifikan
	Responsiveness	.374	2.621	.010	Positif dan Signifikan
	Assurance	.401	4.759	.000	Positif dan Signifikan
	Emphaty	-.471	-2.118	.037	Negatif dan Signifikan
	Tangible	.412	3.686	.000	Positif dan Signifikan
	(Constant)	1.885			
F hitung = 46.217					
R = 0.843					
t table = 1.984					
F table = 1.77					
Adjusted R Square = 0.695					

Berdasarkan hasil uji statistik regresi linear berganda dengan program SPSS 22, maka model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil statistik tersebut adalah persamaan regresi sebagai berikut:

Hasil yang diperoleh bahwa Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi dengan arah positif. Hasil uji t menunjukkan bahwa seberapa jauh satu Variabel independen secara individual dalam menerapkan variasi Variabel dependen. Nilai adjusted R Square 0.695 atau 69.5% yang artinya bahwa secara bersama-sama Variabel Y dipengaruhi sebesar 69.5% oleh Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Sedangkan sisanya 30.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar 5 (lima) variabel bebas tersebut.

Hasil uji koefisien regresi secara parsial, secara individu dari masing-masing variabel bebas sebagai berikut:

1. Variabel *Relibility* (X1) berdasarkan tabel 4.16 di atas 0.404 atau 40.4%, t-hitung 2.549, dengan p-value tingkat Sig. 0.012.
2. Variabel *Responsiveness* (X2) berdasarkan tabel 4.16 di atas 0.374 atau 37.4%, t-hitung 2.621, dengan p-value tingkat Sig. 0.010.
3. Variabel *Assurance* (X3) berdasarkan tabel 4.16 di atas 0.401 atau 40.1%, t-hitung 4.759, dengan p-value tingkat Sig. 0.000.
4. Variabel *Emphaty* (X4) berdasarkan tabel 4.16 di atas -0.471 atau -47.1%, t-hitung -2.118, dengan p-value tingkat Sig. 0.037.
5. Variabel *Tangible* (X5) berdasarkan tabel 4.16 di atas 0.412 atau 41.2%, t-hitung 3.686, dengan p-value tingkat Sig. 0.000.

$$Y = 0.404 X_1 + 0.374 X_2 + 0.401 X_3 + -0.471 X_4 + 0.412 X_5$$

**Gambar 4.** Model Persamaan Regresi

Hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai f-hitung 46.217. Artinya bahwa secara bersama-sama Variabel bebas yang terdiri *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangible* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel kepuasan mahasiswa (Y). hasil variabel yang diuji secara bersama-sama bisa dibuktikan dengan f-tabel sebesar 1.77.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### 1. Pengujian Hipotesis Variabel *Reliability*

Hipotesis H<sub>1</sub>, berdasarkan hasil uji statistik variabel *reliability* (X1) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan t-hitung sebesar 2.549 dan t-tabel 1.984 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.012. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dan dibuktikan t-hitung > t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan Ho ditolak dan Ha diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel *reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya Ho ditolak dan Ha diterima berarti hipotesis 1 (satu) diterima.

#### 2. Pengujian Hipotesis Variabel *Responsiveness*

Hipotesis H<sub>2</sub>, berdasarkan hasil uji statistik variabel *responsiveness* (X2) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan t-hitung sebesar 2.621 dan t-tabel 1.984 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.010. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari

$\alpha = 0.05$  dan dibuktikan t-hitung  $>$  t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 2 (dua) diterima

### 3. Pengujian Hipotesis Variabel Assurance

Hipotesis  $H_3$ , berdasarkan hasil uji statistik variabel *assurance* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan t-hitung sebesar 4.759 dan t-tabel 1.984 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.000. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dan dibuktikan t-hitung  $>$  t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 3 (tiga) diterima

### 4. Pengujian Hipotesis Variabel Emphaty

Hipotesis  $H_4$ , berdasarkan hasil uji statistik variabel *emphaty* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan t-hitung sebesar -2.118 dan t-tabel 1.984 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar -0.037. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dan dibuktikan t-hitung  $>$  t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 4 (empat) diterima.

### 5. Pengujian Hipotesis 5 Variabel Tangible

Hipotesis  $H_5$ , berdasarkan hasil uji statistik variabel *tangible* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan t-hitung sebesar 3.686 dan t-tabel 1.984 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.000. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dan dibuktikan t-hitung  $>$  t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel *tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 5 (lima) diterima.

### 6. Pengujian Hipotesis Variabel Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis  $H_6$ , berdasarkan hasil uji statistik variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan F-hitung sebesar 46.217 dan F-tabel 1.77 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.000. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dan dibuktikan F-hitung  $>$  F-tabel. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bisa dikatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 6 (enam) diterima. Hasil uji serempak yang sudah dilakukan menunjukkan variable *emphaty* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar -0.471.

### Aspek Reliability (Keandalan) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hipotesis 1 (satu) variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika koefisien variabel *reliability* 0.404 atau 40,4% bila dinaikkan satu satuan akan berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran. Sisanya 59.6% dipengaruhi oleh variable lain. *Reliability* mendapatkan perhatian penting dari Politeknik Negeri Batam, terbukti dari hasil respon mahasiswa terhadap instrument yang penulis ajukan. Bisa dikatakan dosen menyiapkan bahan ajar, menjelaskan materi, menggunakan media dan aktivitas lain dalam prose pembelajaran, memberikan nilai yang objektif, memberikan soal ujian sesuai dengan materi, laboran/instruktur yang menjelaskan langkah-langkah praktikum, dan mahasiswa yang nyaman belajar di kelas maupun laboratorium mendapat tanggapan yang baik dari responden.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53% menyatakan bahwa faktor *reliability* atau keandalan sudah baik. Hanya 2% saja responden yang menyatakan faktor *reliability* tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53% menyatakan bahwa faktor *reliability* atau keandalan sudah baik. Hanya 2%

saja responden yang menyatakan faktor *reliability* tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item antara 3.69 – 4.29, dan nilai rata-rata *mean* tanggapan responden sebesar 4.03. Nilai 4.03 tersebut menggambarkan persepsi penilaian aspek *reliability* berada dinilai positif di atas 4 (empat). Bisa dikatakan tanggapan responden terhadap variabel ini baik.

#### **Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hipotesis 2 (dua), variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika koefisien variabel *responsiveness* 0.374 atau 37.4% bila dinaikkan satu satuan akan berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran. Sisanya 62.6% dipengaruhi oleh variabel lain. *Responsiveness* mendapat perhatian penting dari Politeknik Negeri Batam terbukti dari hasil respon mahasiswa terhadap instrument yang penulis ajukan. Bisa dikatakan dosen dan laboran/instruktur mengelola kelas dengan baik, mengajar dengan cara yang menyenangkan, memberikan perhatian yang memadai saat belajar, mengajar sesuai dengan sesi pertemuan, serta mudah dihubungi atau ditemu diluar jam mengajar mendapat tanggapan yang baik dari responden.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 59% menyatakan bahwa faktor *responsiveness* atau ketanggapan sudah baik. Hanya 2% saja responden yang menyatakan faktor *responsiveness* tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item antara 3.68 – 4.03, dan nilai rata-rata *mean* tanggapan responden sebesar 3.91. Nilai 3.91 tersebut menggambarkan persepsi penilaian aspek *responsiveness* berada dinilai positif di atas 3 (tiga). Bisa dikatakan tanggapan responden terhadap variabel ini baik.

#### **Aspek *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hipotesis 3 (tiga), variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika koefisien variabel *assurance* 0.401 atau 40.1% bila dinaikkan satu satuan akan berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran. Sisanya 59.9% dipengaruhi oleh variabel lain. *Assurance* mendapat perhatian penting dari Politeknik Negeri Batam terbukti dari hasil respon mahasiswa terhadap instrument yang penulis

ajukan. Bisa dikatakan dosen dan laboran/instruktur memiliki kompetensi dibidangnya, menyiapkan modul dan bahan ajar, sikap yang sopan dan perilaku yang baik, memberikan nilai, melakukan perwalian, memberikan referensi bahan kuliah, menginformasikan jadwal kuliah dan ujian, lerning dan simpol bisa diakses 24 jam, serta wifi selalu ON di sekitar area gedung.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar sebesar 52% menyatakan *assurance* yang diberikan sudah baik. Hanya 2% responden saja yang menyatakan *assurance* yang diberikan tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item antara 3.63 – 4.32, dan nilai rata-rata *mean* tanggapan responden sebesar 3.99. Nilai 3.99 tersebut menggambarkan persepsi penilaian aspek *assurance* berada dinilai positif di atas 3 (tiga). Bisa dikatakan tanggapan responden terhadap variabel ini baik.

#### **Aspek *Emphaty* (Empati) terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hipotesis 4 (empat) variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika koefisien variabel *emphaty* -0.471 atau -47,1% bila dinaikkan satu satuan akan berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran. Sisanya -52.9% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai koefisiennya adalah negatif dan signifikan di mana ada pengaruh berbalik semakin tinggi kinerja menurunkan kepuasan mahasiswa. Nilai negatif ini disebabkan kinerja *emphaty* terlalu tinggi hingga berdampak pada penurunan kepuasan mahasiswa.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 64% menyatakan bahwa faktor *emphaty* atau empati sudah baik. Hanya 2% responden saja yang menyatakan *emphaty* yang diberikan tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item antara 3.71 – 3.86, dan nilai rata-rata *mean* tanggapan responden sebesar 3.79. Nilai 3.79 tersebut menggambarkan persepsi penilaian aspek *emphaty* berada dinilai positif di atas 3 (tiga). Bisa dikatakan tanggapan responden terhadap variabel ini baik.

#### **Aspek *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hipotesis 5 (lima), variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa. Jika koefisien variabel *tangible* 0.412 atau 41.2% bila dinaikkan satu satuan akan berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran. Sisanya 58.8% dipengaruhi oleh variabel lain. *Tangible* mendapat perhatian penting dari Politeknik Negeri Batam terbukti dari hasil respon mahasiswa terhadap instrument yang penulis ajukan. Bisa dikatakan dosen dan laboran/instruktur menggunakan pakaian bersih dan rapi saat mengajar, peralatan praktikum di laboratorium modern, ruang kelas dan laboratorium bersih dan rapi, atmosfir suhu ruang kelas dan laboratorium nyaman, perabot ruang kelas dan laboratorium cukup memadai.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 62% menyatakan bahwa faktor *tangible* atau bukti fisik sudah baik. Hanya 1% responden saja yang menyatakan *tangible* yang diberikan sangat tidak baik. Nilai rata-rata *mean* seluruh item antara 3.75 – 4.12, dan nilai rata-rata *mean* tanggapan responden sebesar 3.97. Nilai 3.97 tersebut menggambarkan persepsi penilaian aspek *emphaty* berada dinilai positif di atas 3 (tiga). Bisa dikatakan tanggapan responden terhadap variabel ini baik.

### Aspek Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hipotesis 6 (enam), variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan F-hitung sebesar 46.217 dan F-tabel 1.77 dengan probabilitas atau tingkat Sig. sebesar 0.000. Hasil uji serempak yang sudah dilakukan menunjukkan variabel *emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar -0.471 dan 0.412.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 64% menyatakan bahwa faktor *emphaty* atau empati sudah baik dan mayoritas responden yaitu sebesar 62% menyatakan bahwa faktor *tangible* atau bukti fisik sudah baik.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Dilihat dari koefisien variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* mendapat 46.214, dimana hasil uji statistic variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.. Variabel kualitas pelayanan berdasarkan *emphaty* dan *tangible* adalah faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Multimedia dan Jaringan Politeknik Negeri Batam. Hal ini berarti bahwa kepuasan yang dirasakan lebih banyak ditentukan oleh pemberian layanan berupa perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada mahasiswa serta bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas dan peralatan dalam proses belajar, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan belajar.

Untuk variabel kualitas pelayanan yang mendapatkan tanggapan tidak baik dan sangat tidak baik perlu diperhatikan lagi. Untuk aspek variabel *emphaty* sebaiknya dosen dan laboran/instruktur diberikan pelatihan tentang cara mengajar yang menyenangkan sehingga mahasiswa merasa puas dan dapat menerima materi yang diajarkan dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widiyanto, Mikha. (2013). *Statistik Terapan Konsep & Aplikasi SPSS/LISREL dalam Penelitian Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Alma, Buchari. (2007). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 No. 2. ISSN: 0854-3844.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 20* (Edisi keempat). Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20*

- (Edisi keenam). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi Keenam). Yogyakarta: BPF.
- ISO 9001\_2008. Retrieved from [http://intranet.polibatam.ac.id/ISO9001\\_2008/PB19-PengelolaanAdministrasiPersonalia/IN](http://intranet.polibatam.ac.id/ISO9001_2008/PB19-PengelolaanAdministrasiPersonalia/IN). Diakses pada tanggal 12 Januari 2015.
- Kereta, Laurensius Boro. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Vol. 1 No. 3, artikel 10. ISSN: 2356-3885.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ketiga). Jakarta: Salemba Empat.
- Malik, Muhammed Ehsan, dkk. (2010). The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*. Vol.2 No.2: E10. ISSN: 1941-899X.
- Sistem Informasi Politeknik Batam. Retrieved from <https://akad.polibatam.ac.id>. Diakses pada tanggal 2 Januari 2015.
- Solikin, M. (2011). *Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Jakarta: Inti Prima.
- Sufiyah, Arrafiatus. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Aset*. Vol.13 No.2 ISSN: 1693-928X.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service).
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2012). *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: PT Andi.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: PT Andi.
- Umar, Husein. (2009). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Yahya. (2013). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-X*. ISSN: 2085-1375.
- Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia (Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).
- Yola, Melfa, dkk. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol.12 No.12 Hal. 301-309. ISSN:2088-4842