

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK STAIN JEMBER

Oleh :
Abdul Rahim
(Staf Pengajar STAIN Jember)

Abstract

The result of the research revealed that: 1) most of the students are satisfied with the academic services of STAIN Jember (45,92%). However, 33,67% of the students state their dissatisfaction, 2) there are significant simultaneous and partial influences of the variable on reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible to the students' satisfactory on STAIN Jember's academic services, and 3) the variable which gives dominant influence is reliability variable.

Key Words : Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Keberhasilan lembaga perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi : kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi dan kerjasama dalam dan luar negeri.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan lima variabel yang diduga mempengaruhi kepuasan layanan ma-

hasiswa. Kelima variabel bebas tersebut yaitu: variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *tangible* (nyata). Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengkaji pengaruh kelima variabel bebas tersebut terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun secara simultan.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek yang dipilih adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember yang dikhususkan pada mahasiswa semester VII. Hal ini mempertimbangkan bahwa mahasiswa semester VII adalah mahasiswa yang sudah memperoleh layanan akademik paling lama jika dibandingkan dengan mahasiswa semester lainnya.

Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data kuantitatif, pengukuran data dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran skala yang dikembangkan oleh **Lickert** yang sudah dimodifikasi yaitu dengan menggunakan lima kategori tingkatan. Lima poin skala respon yang digunakan adalah: Sangat Setuju : skor = 5, Setuju : skor = 4, Abstain : skor = 3, Tidak Setuju : skor = 2, dan Sangat Tidak Setuju : skor = 1

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah : a) Metode Wawancara. Metode wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh data secara umum dan luas tentang hal-hal yang menonjol, penting dan menarik untuk diteliti lebih mendalam yaitu tentang persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima, b) Metode Angket. Metode angket digunakan untuk mencari informasi yang lengkap sesuai dengan data yang ingin diperoleh berdasarkan tujuan penelitian melalui pertanyaan-pertanyaan tertulis yang dijawab dan diisi oleh responden, dan c) Metode Dokumenter.

Metode dokumentasi dilaksanakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan tujuan penelitian melalui penelusuran dokumen-dokumen yang ada di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Untuk dimanfaatkan sebagai data pelengkap dan penunjang data primer, sehingga nantinya akan diperoleh data yang utuh, komprehensif dan berkualitas.

Metode Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis menggunakan *Multiple Linier Regression* (Regresi Linier Berganda) yang bertujuan untuk mencari pola hubungan yang dapat digambarkan secara matematis antara satu variabel tak bebas (Y) dengan beberapa variabel bebas (X). Pola hubungan secara umum dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan Akademik Mahasiswa

X₁ = *Reliability* (keterandalan)

X₂ = *Responsiveness* (cepat tanggap)

X₃ = *Empathy* (empati)

X₄ = *Assurance* (jaminan)

X₅ = *Tangible* (nyata).

β_i = Koefisien Regresi, dengan $i = 0, 1, 2, 3, 4, 5$

e = *Disturbance Error* (Kesalahan Pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember, maka hasil skor angket untuk variabel Tingkat Kepuasan (Y) selanjutnya dikategorikan dalam lima bagian yaitu sangat puas, puas, sedang, tidak puas dan sangat tidak puas.

Dari hasil skor angket seperti tercantum pada Tabel 4.1, selanjutnya dijabarkan prosentase dari Tingkat Kepuasan (Y) seperti yang tercantum pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Skor	Kategori
1	0 - 19	Sangat Tidak Puas
2	20 - 39	Tidak Puas
3	40 - 59	Sedang
4	60 - 79	Puas
5	80 - 100	Sangat Puas
		Jumlah

Berdasarkan hasil yang diperoleh seperti tercantum dalam Tabel 4.2, terlihat bahwa mayoritas tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember berada pada kategori *puas* (45,92%) atau 45 orang responden. Sedangkan yang menyatakan bahwa *sangat puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember hanya 6,12% atau 6 orang responden. Disamping itu terdapat 33,67% responden menyatakan tidak puas atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Analisis Statistik Inferensial

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam analisis statistik inferensial secara rinci dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengujian Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Analisis)

Untuk memastikan bahwa variabel-variabel yang diteliti dapat dianalisis dengan korelasi dan regresi berganda, harus memenuhi beberapa persyaratan uji analisis sebagai berikut :

Asumsi Residual Identik

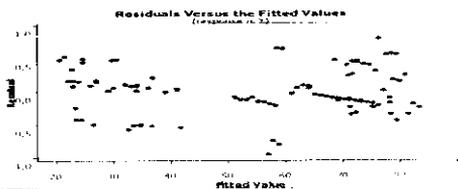
Salah satu asumsi klasik dalam model regresi adalah varians residual harus konstan, atau varians dari setiap residual yang dihasilkan adalah tetap dan menyebar secara acak. Pemeriksaan ini dilakukan dengan metode grafik. Apabila plot antara residual dengan Y taksiran menunjukkan

suatu pola tertentu (horisontal) maka dika-

Frekuensi	Prosentase
0	0%
33	33,67%
14	14,29%
45	45,92%
6	6,12%
98	100%

takan residualnya memenuhi asumsi identik.

Output MINITAB 14 dari plot antara residual dengan Y taksiran seperti terlihat pada Gambar 4.1 menunjukkan suatu pola tertentu (horisontal) maka dapat disimpulkan bahwa residualnya memenuhi asumsi identik.



Gambar 4.1

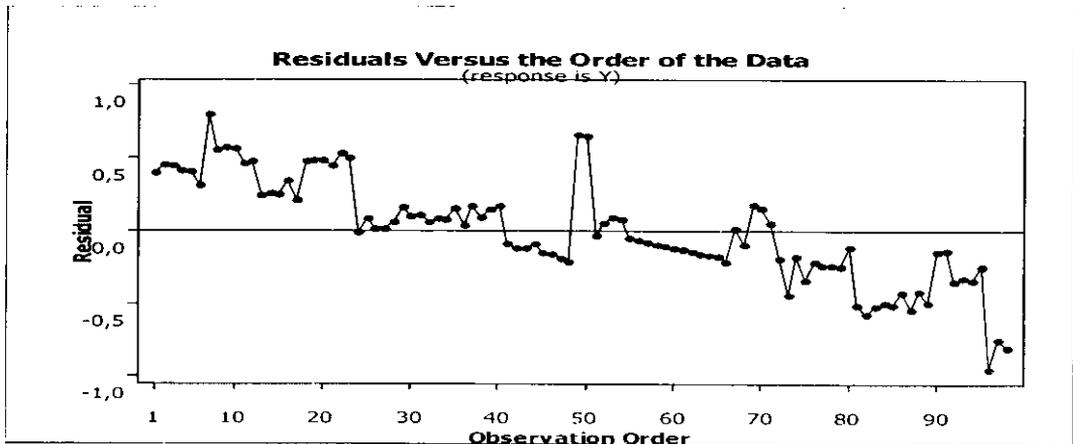
Plot antara residual dengan Y taksiran

Asumsi Residual Independent

Istilah autokorelasi adalah hubungan atau korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau menurut urutan tempat atau korelasi pada dirinya sendiri. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah residual dari model saling mempengaruhi. Hal ini dikaitkan dengan $cov(e_i, e_j) = 0$ untuk $i \neq j$.

Dengan metode grafik yaitu plot residual (e_i) dan waktu (t), apabila sampel tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa residual memenuhi asumsi independen.

Output MINITAB 14 dari plot antara residual (e_i) dan waktu (t) seperti terlihat pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa residual menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa residualnya memenuhi asumsi independen.



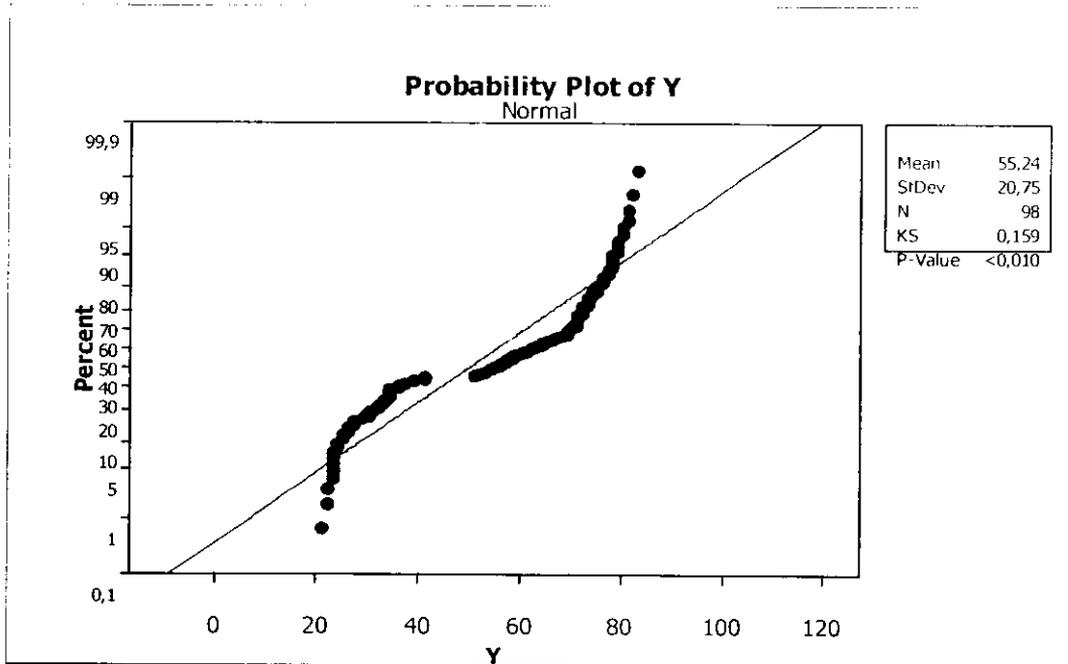
Gambar 4.2
Plot antara residual (ϵ_i) dan waktu (t)

Asumsi Residual Berdistribusi Normal

Asumsi terakhir yaitu apakah residual dari model berdistribusi normal atau dapat dinyatakan sebagai $\epsilon_i \sim N(0, \sigma^2)$. Pengujian kenormalan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (KS). Hipotesanya dituliskan sebagai :

- H_0 : Residual berdistribusi normal
- H_1 : Residual tidak berdistribusi normal

Output MINITAB 14 seperti terlihat pada Gambar 4.3, menunjukkan bahwa nilai $P_{value} < 0,010$ atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa residualnya berdistribusi normal.



Tabel 4.3
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

b. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini ada dua yang akan diuji dengan menggunakan uji regresi linear berganda secara serentak (*simultan*) dan uji regresi linear berganda secara parsial. Hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software MINITAB 14 dijabarkan dalam Tabel 4.3 berikut ini :

Regression Analysis: Y versus X1; X2; X3; X4; X5

The regression equation is
 $Y = 4,31 + 0,417 X1 + 0,586 X2 + 0,00674 X3 - 0,00265 X4 + 0,00525 X5$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	4,3132	0,1941	22,22	0,000
X1	0,41686	0,04943	8,43	0,000
X2	0,58643	0,04790	12,24	0,000
X3	0,006738	0,002753	2,45	0,016
X4	-0,002647	0,002825	-0,94	0,351
X5	0,00525	0,002547	2,06	0,040

S = 0,157636 R-Sq = 100,0 R-Sq(Adj) = 100,0

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	5	41752,4	8350,5	20287,20	0,000
Residual Error	0	11,8	0,1		
Total	5	41764,1			

Source	DF	Seq SS
X1	1	41725,6
X2	1	25,4
X3	1	1,1
X4	1	0,0
X5	1	2,0

Analisis Kepuasan Mahasiswa....

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda. Berikut disajikan hasil hipotesis dengan perincian sebagai berikut :

Uji Kualitas Garis Regresi / Uji Hipotesis Pertama

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel prediktor yang masuk ke dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel responnya, maka dilakukan uji serentak dengan menggunakan statistik uji F dengan hipotesis sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{Paling sedikit ada satu } \beta_i \neq 0, \quad i = 1, 2, 3, \dots, k$$

Statistik Uji :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Daerah Penolakan : Jika $F_{hitung} > F_{tabel}(\alpha, k, n - k)$ maka tolak H_0

Hasil dari MINITAB 14 seperti tercantum dalam Tabel 4.3 diperoleh $F_{hitung} = 65287,20$ dan F_{tabel} (pada $\alpha=5\%$ dan $df=96$) atau $F_{0,05;2;96}$ adalah 3,09. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang berarti minimal ada satu $\beta_i \neq 0, i = 1, 2, 3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X yang terdiri dari *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) berpengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Uji Koefisien Regresi/Uji Hipotesis Kedua

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel prediktor yang masuk ke dalam

model berpengaruh secara individu terhadap variabel responnya, maka dilakukan uji individu dengan menggunakan statistik uji t dengan hipotesis sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0,$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0, \quad i = 1, 2, 3.$$

Statistik Uji :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)}$$

Daerah Penolakan : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tolak H_0

Hasil dari MINITAB 14 seperti yang disajikan pada Tabel 4.3 yang selanjutnya diuraikan lebih rinci dan terpisah seperti dalam Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Hasil Uji Individu Variabel-variabel Prediktor

Predictor	Coef	T	P
Constant	4,3132	22,22	0,000
X1	0,41686	8,43	0,000
X2	0,58643	12,24	0,000
X3	0,006738	2,41	0,018
X4	-0,002647	-0,94	0,351
X5	0,005247	2,06	0,042

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) = 0,000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_i \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

(Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Nilai P_{value} untuk variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) = 0.000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Nilai P_{value} untuk variabel *empathy* (empati) (X_3) = 0.018 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* (empati) (X_3) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Nilai P_{value} untuk variabel *assurance* (jaminan) (X_4) = 0,351 yang berarti tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti $\beta_1 = 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) (X_4) tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Nilai P_{value} untuk variabel *tangible* (nyata) (X_5) = 0,042 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (nyata) (X_5) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

PEMBAHASAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember

Untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember, maka hasil skor angket untuk variabel Tingkat Kepuasan (Y) selanjutnya dikategorikan dalam lima bagian yaitu sangat puas, puas, sedang, tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil yang diperoleh seperti tercantum dalam Tabel 4.2, terlihat bahwa mayoritas tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember berada pada kategori *puas* (45,92%) atau 45 orang responden. Sedangkan yang menyatakan bahwa *sangat puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember hanya 6,12% atau 6 orang responden. Disamping itu terdapat 33,67% menyatakan *tidak puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dengan minimnya mahasiswa yang menyatakan bahwa *sangat puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember yakni hanya 6,12% atau 6 orang responden. Hal ini semakin diperjelas dengan banyaknya responden (33,67%) yang menyatakan *tidak puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Pengaruh Secara Simultan Variabel Reliability (Keterandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), Empathy (Empati), Assurance (Jaminan), Tangible (Nyata) terhadap Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti tercantum dalam Tabel 4.3 diperoleh $F_{hitung} = 65287,20$ dan F_{tabel} (pada $\alpha=5\%$ dan $df=96$) atau $F_{0,05,2,96}$ adalah 3,09. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang berarti minimal ada satu $\beta_i \neq 0$, $i = 1, 2, 3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X yang terdiri dari *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) berpengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Besarnya kontribusi atau pengaruh variabel bebas yaitu yang terdiri *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember adalah sebesar 100%. Informasi ini memberi gambaran bahwa ke lima variabel tersebut memberikan pengaruh yang sangat dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Selanjutnya akan dijelaskan pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu yang terdiri *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Pengaruh Reliability (Keterandalan) (X_1), terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) = 0.000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Koefisien regresi untuk variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) memiliki nilai positif atau pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Pengaruh positif yang diberikan oleh variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) adalah 0,41686. Hasil pengujian ini memberi informasi bahwa variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) adalah berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Artinya bahwa semakin tinggi kemampuan STAIN Jember dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada mahasiswa, maka tingkat kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin meningkat.

Pengaruh Responsiveness (Cepat Tanggap) (X_2) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) = 0.000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan ma-

hasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Koefisien regresi untuk variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) memiliki nilai positif atau pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Pengaruh positif yang diberikan oleh variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) adalah 0,58643. Hasil pengujian ini memberi informasi bahwa variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) adalah berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Artinya bahwa semakin tinggi kemampuan STAIN Jember untuk berusaha memberikan bantuan dan memenuhi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, maka tingkat kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin meningkat.

Pengaruh *Empathy* (Empati) (X_3) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel *empathy* (empati) (X_3) = 0,018 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_3 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* (empati) (X_3) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Koefisien regresi untuk variabel *empathy* (empati) (X_3) memiliki nilai positif atau pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Pengaruh positif yang diberikan oleh variabel *empathy* (empati) (X_3) adalah 0,006738. Hasil pengujian ini memberi informasi bahwa variabel *empathy* (empati) (X_3) adalah

berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Artinya bahwa semakin tinggi kemampuan STAIN Jember untuk untuk memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, maka tingkat kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin meningkat.

Pengaruh *Assurance* (Jaminan) (X_4) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel variabel *assurance* (jaminan) (X_4) = 0,351 yang berarti tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti $\beta_4 = 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) (X_4) tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Hasil ini memberi indikasi bahwa secara umum mahasiswa tidak terlalu peduli dengan *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Artinya bahwa, *assurance* (jaminan) berupa pengetahuan dan keramahan serta kemampuan yang dimiliki oleh karyawan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember dalam menawarkan kepercayaan diri mahasiswa, tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Pengaruh *Tangible* (Nyata) (X_5) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai P_{value} untuk variabel *tangible* (nyata) (X_5) = 0,042 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_5 \neq$

0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (nyata) (X_3) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember

Koefisien regresi untuk variabel *tangible* (nyata) (X_3) memiliki nilai positif atau pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Pengaruh positif yang diberikan oleh variabel *tangible* (nyata) (X_3) adalah 0,005247. Hasil pengujian ini memberi informasi bahwa variabel *tangible* (nyata) (X_3) adalah berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Artinya bahwa semakin tinggi kemampuan STAIN Jember untuk berusaha memberikan bantuan dan memenuhi pelayanan yang nyata dan terbukti kepada mahasiswa, maka tingkat kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin meningkat.

Variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember

Berdasarkan perbandingan koefisien regresi pada semua variabel, terlihat bahwa variabel yang memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember adalah variabel *reliability* (keterandalan) (X_1). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang terbesar (seperti yang tercantum dalam tabel 4.4) yakni 0,41686 dibandingkan dengan variabel yang lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Gambaran tingkat kepuasan ma-

hasiswa terhadap layanan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember disimpulkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori *puas* (45,92%). Sedangkan yang menyatakan bahwa *sangat puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember hanya 6,12%. Disamping itu terdapat 33,67% menyatakan *tidak puas* atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Ada pengaruh yang signifikan secara simultan variabel X yang terdiri dari *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Hal ini berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa $F_{hitung} = 65287,20$ dan F_{tabel} (pada $\alpha=5\%$ dan $df=96$) atau $F_{(0,05;2,96)}$ adalah 3,09. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang berarti minimal ada satu $b_i \neq 0$, $i = 1, 2, 3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X yang terdiri dari *reliability* (keterandalan) (X_1), *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4) dan *tangible* (nyata) (X_5) berpengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa nilai P_{value} untuk variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) = 0.000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_i \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (keterandalan) (X_1) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Nilai P_{value} untuk variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) = 0.000 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_i \neq 0$. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (cepat tanggap) (X_2) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Nilai P_{value} untuk variabel *empathy* (empati) (X_3) = 0,018 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* (empati) (X_3) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Nilai P_{value} untuk variabel *assurance* (jaminan) (X_4) = 0,351 yang berarti tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti $\beta_2 = 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) (X_4) tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember. Nilai P_{value} untuk variabel *tangible* (nyata) (X_5) = 0,042 yang berarti signifikan pada $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti $\beta_1 \neq 0$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (nyata) (X_5) berpengaruh signifikan secara individu terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember.

Berdasarkan perbandingan koefisien regresi pada semua variabel, terlihat bahwa variabel yang memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) atas layanan akademik yang diperoleh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember adalah variabel *reliability* (keterandalan) (X_1). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang terbesar (yakni 0,41686 dibandingkan dengan variabel yang lainnya).

DAFTAR PUSTAKA

- Afnan, Muhammad, 2003, *Analisa Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Sleman*, Tesis Tidak Dipublikasikan, Surakarta : Program Pascasarjana UMS
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Danupranata, 2006, *Ekonomi Islam*, Yogyakarta : UPFE-UMY
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Manajemen Produktivitas Total, Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar N. 2003, *Basic Econometrics (Fourth Edition)*. Singapore : Mc Graw Hill.
- Hasibuan, S.P. dan Malayu. 1989. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Host, Viggo and Andersen, Michael Knie. 2003. *Modeling Customer Satisfaction in Mortgage Credit Companies*. Emerald, *The International Journal of Bank Marketing, Denmark*.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Krajewski, L.J. dan Ritzman, L.P. 1996. *Operations Management: Strategy and Analysis (4th Edition)*. New York : McGraw Hill.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Luthan, Fred. 1995. *Organizational Behavior (Seventh Edition)*. New Jersey : Prentice Hall.
- Muhammad Ridwan, 2006 *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and

Analisis Kepuasan Mahasiswa....

- Berry, L.L. 1988. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : The Fress Press.
- PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), tt, *Peraturan Dasar dan Contoh AD- ART BMT*. Jakarta : Nusantara. Net. Id.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian* (Cetakan Ketiga). Bandung : Alfabeta.
- Saifudin, Azwar. 1997. *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi Ketiga), Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametri* (Edisi Pertama). Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research, Methods for Business, A Skill - Building Approach*, (Third Edition). Singapore : John Wiley & Sons, Inc.