

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

*ANALYSIS OF THE ACADEMIC'S SERVICE QUALITY AND ADMISNISTRATION TO STUDENT SATISFACTION*

Oleh :

**Febriany Feibe Rosaline Tuerah<sup>1</sup>**  
**Lisbeth Mananeke<sup>2</sup>**  
**Hendra N. Tawas<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi

Email: <sup>1</sup>[febrianytuerah@yahoo.co.id](mailto:febrianytuerah@yahoo.co.id)

<sup>2</sup>[hendranovitawas1971@gmail.com](mailto:hendranovitawas1971@gmail.com)

**Abstrak:** Masalah utama yang sering dikritisi khalayak ramai dewasa ini adalah kualitas. Untuk sektor yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan memegang peran penting. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dianggap sebagai masalah utama perusahaan yang harus dipecahkan setidaknya untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Kualitas layanan yang dimaksudkan adalah kualitas layanan akademik yang berorientasi pada tenaga pendidik (Dosen) sebagai pemberi jasa, dan kualitas layanan administrasi dalam hal ini tenaga kependidikan (pegawai administrasi) yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unsrat Manado. Menyadari pentingnya hal ini, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat secara simultan dan parsial dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah mahasiswa FEB Tahun Akademik Ganjil 2014/2015. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Pimpinan FEB Unsrat sebaiknya meningkatkan pelayanan yang ada di fakultas, baik layanan akademik maupun adminstrasi sehingga para mahasiswa dapat terlayani dengan baik.

**Kata kunci:** *kualitas layanan akademik, kualitas layanan administrasi, kepuasan mahasiswa*

**Abstract:** *Quality is the main problem that has been always criticized nowadays. For a sector that is engaged in service, quality of service plays an important role. Quality of care is closely related to consumer satisfaction. Customer satisfaction is considered as the company's main problem to be solved at least to be able to survive in increasingly fierce competition. Quality of service is meant is the quality of academic service-oriented educators (lecturers) as a service provider, and the service quality of administration in this case education personnel (administrative staff) in the Faculty of Economics and Business (FEB) Unsrat Manado. Realizing the importance of this, research is conducted in order to determine how much influence the quality of academic and administrative services to the satisfaction of students of the FEB Unsrat simultaneously and partially by using associative methods. The population is the students of the FEB Academic Year 2014/2015. The results showed the quality of academic services have a positive impact on student satisfaction and the quality of administrative services negatively affect student satisfaction. The leaders of FEB Unsrat should improve existing services at the faculty, both academic and administrative services so that the students can be served well.*

**Keywords:** *academic service quality, administration service quality, student satisfaction*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Jasa pendidikan yang diberikan oleh instansi/lembaga pendidikan dewasa ini mulai menjadi sorotan masyarakat pengguna jasa pendidikan, oleh karenanya lembaga-lembaga pendidikan yang memberikan jasa dalam mencerdaskan kehidupan bangsa perlu peka terhadap situasi dan kondisi serta diharapkan mampu untuk melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa. Tuntutan masyarakat dan pemerintah serta persaingan yang semakin ketat mengakibatkan lembaga pendidikan harus memaksimalkan kualitas jasa yang diberikan berupa layanan akademik dan administrasi yang berorientasi kepada pengguna jasa, bagaimana agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka meningkatkan mutu dan relevansi jasa yang diberikan, lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia pada umumnya, Manado pada khususnya telah melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan dan sangat bermakna, mulai dari pembangunan infrastruktur menyangkut sarana dan prasarana pendidikan, pembaruan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan,serta melakukan jejaring kerja (*networking*) dengan lembaga pendidikan lain atau industri. Semuanya dilakukan agar dapat memenangkan hati masyarakat sebagai konsumen/pengguna jasa pendidikan walau tidak dapat dipungkiri bahwa keinginan dan kebutuhan konsumen beraneka ragam dan tingkat kepuasan dari konsumen tidaklah sama.

Pendidikan yang dimaksudkan disini ialah Pendidikan Tinggi yang merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi dan dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado (FEB Unsrat) adalah salah satu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di semua jenjang, yaitu mulai dari Program Sarjana (Strata Satu), Program Magister (Strata Dua) dan Program Doktor (Strata Tiga). Program Sarjana, terdiri dari Jurusan Ilmu Ekonomi Pembangunan, Jurusan Manajemen, dan Jurusan Akuntansi. Program Magister, terdiri dari Program Magister Ilmu Ekonomi (MIE), Program Magister Manajemen (MM), dan Program Magister Akuntansi (MAKSI). Program Doktor, yaitu Program Studi Doktor Ilmu Manajemen (PSDIM). FEB Unsrat juga menyelenggarakan pendidikan Profesi, yaitu Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk), dan kelas *International Business Administration* (IBA) maupun Program Reguler Sore dan terus memperbaharui pelayanannya sebagaimana yang menjadi motto dari fakultas sendiri dan yang jelas tertuang dalam visi misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari:

1. Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi secara simultan dan signifikansinya terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.
2. Kualitas Layanan Akademik dan signifikansinya terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.
3. Kualitas Layanan Administrasi dan signifikansinya terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pemasaran Jasa Pendidikan

Lockhart dalam Wijaya (2012:16), menyatakan pemasaran jasa pendidikan adalah cara untuk melakukan sesuatu dimana siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah dan masyarakat menganggap sekolah sebagai institusi pendukung masyarakat yangberdedikasi untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan. Pemasaran jasa pendidikan lebih dari aktivitas dan alat pemasaran jasa pendidikan karena merupakan cara berpikir (*mindset*).

## Kualitas Pelayanan

Kotler (2005:153) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Nasution 2004:47). Indikator kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi (2001:148), sebagai berikut:

1. **Bukti fisik (*tangibles*)**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. **Keandalan (*reliability*)**, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Daya Tanggap (*responsiveness*)**, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. **Empati (*Empathy*)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## Kualitas Layanan Akademik

Pakpahan (2004) mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

## Kualitas Layanan Administrasi

Lovelock dalam Tjiptono (2004) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi

## Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela Hall, 2009).

Indikator kepuasan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono (2002) ialah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
2. Minat Berkunjung kembali  
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan yang merupakan tempat dimana mahasiswa sebagai pelanggan setiap harinya datang ke fakultas, maka penulis menganggap atau menyetarakan poin 2 ini dengan “perasaan memiliki” (mencintai) fakultas.
3. Kesediaan merekomendasikan  
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

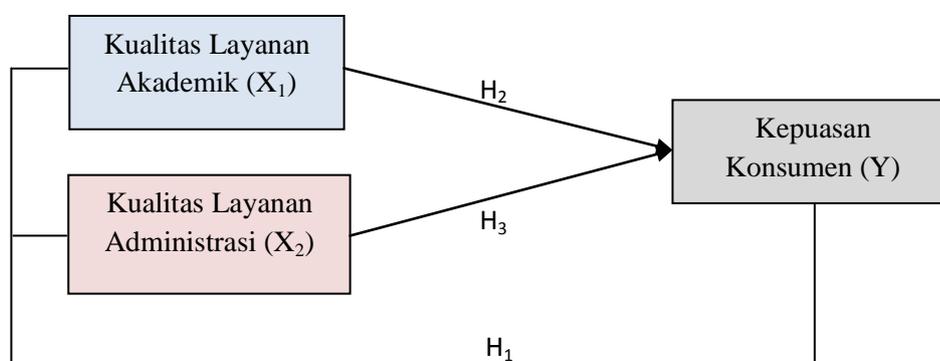
### Peneliti Terdahulu

Suwitro (2013) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha). Penelitian ini ditujukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Undiksha. Sampelnya adalah mahasiswa Undiksha semester tiga dengan jumlah sampel sebanyak 257 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan. Pengumpulan data pada survei lapangan dilakukan pengujian statistik dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel 2007*. Hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa tanggapan mahasiswa Undiksha semester tiga terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik *online* Undiksha adalah baik.

Astuti dkk (2014) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekes Kemenkes Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Terapi Wicara. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan terapi wicara Poltekes Kemenkes Surakarta dengan nilai F hitung sebesar 36,169 dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ .

Susanto (2014) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan, kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa PPs-UT pada UPBJJ Mataram.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran/Konsep**

Sumber: *Kajian Teori 2015*

## Hipotesis Penelitian

- H<sub>1</sub> : Kualitas layanan akademik dan administrasi diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat Manado.
- H<sub>2</sub> : Kualitas layanan akademik diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat Manado.
- H<sub>3</sub> : Kualitas layanan administrasi diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat Manado.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *explanatory* yaitu metode untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas layanan akademik, administrasi dan kepuasan mahasiswa.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler sore Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun Akademik Ganjil 2014/2015 yang berjumlah 251 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% dari populasi, maka didapatkan sampel berjumlah 149 responden.

### Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$ -tabel.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Secara umum suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10.

#### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residunya ( $e$ ). Jika probabilitas > nilai  $\alpha$  (0,05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui setelah perlakuan akan berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal.

### Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel ( $X$ ) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel ( $Y$ ) secara bersama-sama. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Mahasiswa  
 a : Konstanta  
 X<sub>1</sub> : Kualitas Layanan Akademik  
 X<sub>2</sub> : Kualitas Layanan Administrasi  
 b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien regresi

### 1) Uji F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh secara simultan.

### 2) Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

### 3) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Setiap tambahan satu variabel independen, maka R<sup>2</sup> pasti meningkat. Oleh karena itu banyak peneliti yang menganjurkan menggunakan adjusted R square pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti R<sup>2</sup>, nilai *adjusted* R<sup>2</sup> dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> 5%	Keterangan
<b>Kualitas Layanan Akademik (X<sub>1</sub>)</b>			
X <sub>1.1</sub>	0.651	0.160	Valid
X <sub>1.2</sub>	0.829	0.160	Valid
X <sub>1.3</sub>	0.689	0.160	Valid
X <sub>1.4</sub>	0.781	0.160	Valid
X <sub>1.5</sub>	0.653	0.160	Valid
<b>Kualitas Layanan Administrasi (X<sub>2</sub>)</b>			
X <sub>2.1</sub>	0.949	0.160	Valid
X <sub>2.2</sub>	0.965	0.160	Valid
X <sub>2.3</sub>	0.954	0.160	Valid
X <sub>2.4</sub>	0.418	0.160	Valid
X <sub>2.5</sub>	0.941	0.160	Valid
<b>Kepuasan Mahasiswa (Y)</b>			
Y <sub>1.1</sub>	0.931	0.160	Valid
Y <sub>1.2</sub>	0.805	0.160	Valid
Y <sub>1.3</sub>	0.945	0.160	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS 20, 2015.

Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas bahwa kuisioner yang dijalankan adalah valid atau layak, dilihat dari nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,160) pada taraf signifikansi 5%. Artinya tiap pernyataan berkorelasi dengan skor, skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk dianalisis.

**Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik	0.772	Reliabel
Kualitas Layanan Administrasi	0.907	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0.871	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS 20, 2015.

Tabel 2 menunjukkan hasil uji reabilitas dengan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 dari hasil uji reliabilitas pada tabel 2 tiap variabel memperoleh nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner adalah reliabel (dapat diandalkan).

### Uji Multikolinearitas

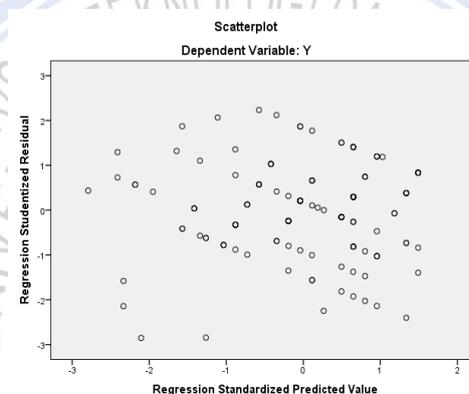
**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas,**

<i>Collinearity Statistics</i>	
<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
.223	4.492
.223	4.492

Sumber: Data diolah dengan SPSS 20, 2015.

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan semua variabel bebas yang memiliki *tolerance* lebih dari 0,1 (>0,1) dan semua variabel bebas memiliki nilai *VIF* kurang dari 10 (Ghozali, 2001). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

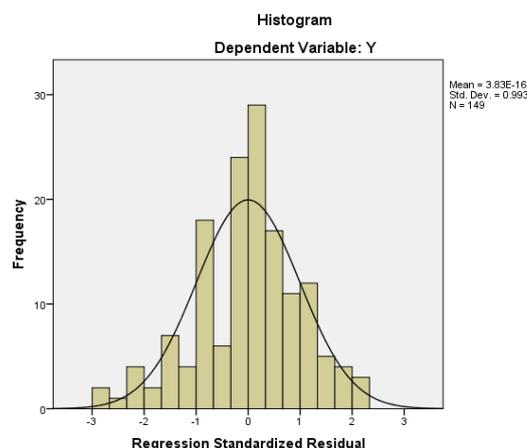


**Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data olahan SPSS 20, 2015.

Gambar 1 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian tidak mengalami heteroskedstisitas

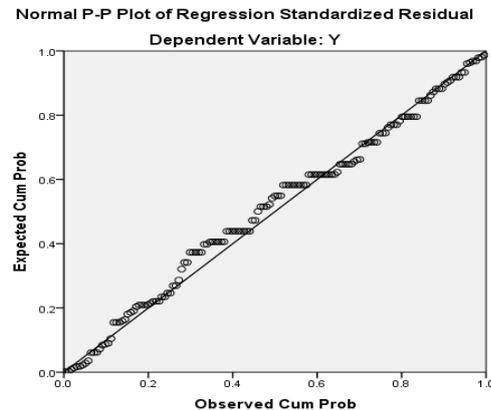
### Uji Normalitas



**Gambar 2. Histogram Normalitas**

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015

Tampilan histogram terlihat pada gambar 2 bahwa kurva dependent dan *regression standardized residual* membentuk gambar seperti lonceng. Hasil tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa model memenuhi unsur normalitas, sehingga dapat diuji lebih lanjut.



**Gambar 3. Normal P-Plot**

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015*

Hasil pada gambar 3 Normal *P-Plot* akan membentuk satu garis lurus diagonal dan data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan normalitas data, atau dapat dikatakan bahwa data penelitian telah terdistribusi normal.

#### Analisis Regresi Berganda

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.098	.977		4.194	.000
1 Kualitas_layanan_Akademik	.658	.101	.940	6.483	.000
Kualitas_Layanan_Administrasi	-.282	.085	-.481	-3.320	.001

*Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015.*

Tabel 4, menunjukkan hasil analisis regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4.098 + 0,658 X_1 - 0,282 X_2$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Konstanta a sebesar 4.098 memberikan pengertian bahwa jika faktor kualitas layanan akademik dan administrasi sama dengan nol (0) maka besarnya kepuasan mahasiswa FEB Unsrat Manado sebesar 4.098 satuan.
2. Untuk variabel kualitas layanan akademik ( $X_1$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan apabila kualitas layanan akademik semakin baik, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,658 dengan asumsi variabel, lainnya tetap atau konstan.
3. Untuk variabel kualitas layanan administrasi ( $X_2$ ) koefisien regresinya adalah negatif, hal ini dapat diartikan kualitas layanan dalam persepsi responden penelitian belum memberikan kontribusi bagi peningkatan kepuasannya. Kualitas layanan administrasi berpengaruh negatif sebesar sebesar 0,282 dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

**Uji F****Tabel 5. Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.561	2	111.781	33.906	.000 <sup>b</sup>
	Residual	481.325	146	3.297		
	Total	704.886	148			

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015.

Hasil pengolahan data diperoleh  $F_{hitung} = 33.906$  sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan df (2;146) adalah sebesar 3.06. Dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $33.906 > 3.06$ ), artinya model regresi tentang pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

**Uji t****Tabel 6. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.098	.977		4.194	.000
1 Kualitas_layanan_akademik	.346	.101	.940	6.483	.000
Kualitas_layanan_administrasi	.329	.085	.481	-3.320	.001

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik memiliki nilai  $t_{hitung} = 6.483$  dengan nilai sig = 0.000, sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1.65536. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.483 > 1.65536$ ) dengan nilai sig < 0,05, maka  $H_2$  diterima. Artinya kualitas layanan akademik secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas layanan administrasi memiliki nilai  $t_{hitung} = -3.320$  dengan nilai sig=0.001, sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1.65536. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-3.320 > 1.65536$ ) dengan nilai sig < 0,05, maka  $H_3$  ditolak. Artinya kualitas layanan administrasi secara statistik berpengaruh negative terhadap kepuasan mahasiswa.

**Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ )****Tabel 7. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.308	1.81569

Sumber: Data diolah SPSS 20, 2015.

Hasil perhitungan uji dalam tabel 7 diatas diperoleh hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0.563 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat Manado positif, yaitu sebesar 56,3%. Hasil Koefisien Determinasi atau R square ( $r^2$ ) adalah 0,317 yang menunjukkan bahwa 32% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan administrasi, sementara sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan****Pengaruh Kualitas layanan akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian hipotesis pertama pada uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sudah cocok. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga pendidik (dosen) dan pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan (pegawai /staf administrasi), maka akan besar tingkat kepuasan mahasiswa yang bisa berdampak baik bagi fakultas sendiri. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan akademik dan administrasi maka

akan semakin besar tingkat ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan sehingga berdampak tidak baik kepada fakultas.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan fakultas melalui tenaga pendidik (dosen) sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan dengan senang hati mempromosikan/merekomendasikan fakultas ini kepada keluarga, sobat kenalan / orang lain yang memberi dampak baik/ positif bagi fakultas sendiri, hal ini sejalan dengan pendapat Susanto (2012) bahwa perasaan puas atau tidak puasnya mahasiswa sangat ditentukan oleh kualitas layanan akademik yang mereka terima dan kesannya terhadap Universitas/Fakultas itu sendiri. Semakin tinggi kinerja layanan akademik yang diberikan membuat semakin positif kesannya atas lembaga dan pada akhirnya mempertinggi tingkat kepuasannya yang berdampak baik bagi fakultas.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa namun berdampak negatif, yang berarti pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mahasiswa sebagai penerima jasa layanan sehingga mahasiswa merasa kurang atau bahkan tidak puas. Hal ini perlu diperhatikan sebagai suatu masalah konsumen yang perlu adanya solusi / pemecahan masalah berupa pemulihan layanan untuk mencegah hal yang tidak diinginkan terjadi karena lemahnya pelayanan akan membawa kesan buruk bagi konsumen (mahasiswa). Dan jika dibiarkan, konsumen dapat meninggalkan produk kita dan memberi tahu konsumen lainnya tentang kesan buruk yang diterima, hal ini sejalan dengan pendapat Keaveney (1995) bahwa gagalnya pelayanan yang diberikan dan tidak terpenuhinya tindakan pemulihan layanan adalah penyebab utama dari pembelotan pelanggan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado
2. Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.
3. Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.

### **Saran**

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini, adalah:

1. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat sebaiknya meningkatkan pelayanan yang ada di fakultas, baik layanan akademik maupun administrasi sehingga para mahasiswa dapat terlayani dengan baik. Khususnya bagi pelayanan administrasi (semua pihak yang memiliki kaitan/berhubungan dengan administrasi) agar lebih peka sehingga dapat berimbang dengan kualitas layanan akademik, berhubung dengan hasil penelitian bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh negative terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Peneliti selanjutnya agar dapat lebih menyempurnakan penelitian yang berhubungan dengan tumbuh kembangnya lembaga pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang kita cintai dan yang kita banggakan ini untuk dapat menganalisis factor-faktor lain yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arambewela, R. and J. Hall, 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pacific International Journal of Marketing*, ISSN 13555855. [www.emeraldinside.com](http://www.emeraldinside.com) Diakses 20 Januari 2016. Pp. 555-569.
- Astuti, A. B. dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta*. Vol 3. No 2. November 2014. <http://www.poltekkessolo.ac.id/attachments/227....pdf>. Diakses 20 Januari 2016
- Keaveney, S. M. 1995. Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Science*. Vol. 29. No. 4. <http://link.springer.com>. Diakses 02 Februari 2016. Pp 374-390.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Pakpahan, S. P. 2004. Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 5(1) <http://simpen.lppm.ut.ac.id>. Diakses 15 Januari 2016. Hal. 47-58.
- Susanto, H. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 15. No 2, September 2014. <http://jurnal.ut.ac.id/JPTJJ/article/download/82/76> Diakses 20 Januari 2016. Hal. 88-89.
- Susanto, P. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uiversitas Negeri Padang. Vol VIII. No 1. 2012. <http://download.portalgaruda.org/artikel.php>. Hal. 65-78.
- Suwitro, P. H. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA*. Volume 2, Nomor 2, ISSN 2252-9063. <http://pti.undiksha.ac.id/karmapati/vol2no2/3.pdf> Diakses 02 Februari 2016.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, cetakan keenam. Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. ANDI, Yogyakarta.
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Salemba Empat, Jakarta.