

Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong

Ibnu Chudzaifah¹⁾, Darna Nengsih²⁾, Afroh Nailil Hikmah³⁾, Eko Wahyu Prasetyo⁴⁾

^{1,2,3,4}Fakultas Tarbiyah, IAIN Sorong

¹E-mail: ibnuchudzaifah@gmail.com

²E-mail: damanengsih@gmail.com

³E-mail: afnay_himah@ymail.com

⁴E-mail: ekowahyuprasetyo@gmail.com

Abstract

Currently educational institutions are like markets or markets which in their development are experiencing very tight competition, be it formal or non-formal institutions, public or private, including higher education while service quality is an important factor in relation to market competition, in other words the superiority of a quality. service is directly proportional to user interest. This study aims to determine whether service quality with dimensions (Tangibles, reliability, responsiveness, confidence, empathy) has a positive and significant influence either partially or simultaneously on student satisfaction at the Tarbiyah Faculty of IAIN Sorong. The type of research used in this research is quantitative research with quantitative associative approach. This type of quantitative associative approach is a research that aims to see whether there is an influence and how much influence the effect of the independent variable has on the dependent variable of the study. The data analysis method used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis using SPSS release 25. The results obtained by the multiple linear regression equation $Y = 5.972 + 0.011X_1 + 0.008X_2 + 0.006X_3 + 0.002X_4 + 0.002X_5$. The partial test (t test) shows that service quality with dimensions (Tangibles, reliability, responsiveness, confidence, empathy) has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneous test (F test) shows that the quality of service with dimensions (Tangibles, reliability, responsiveness, confidence, empathy). significant effect on customer satisfaction simultaneously. The coefficients of partial determination of the five dimensions are 21.7%, 18.6%, 18.2%, 14.1% and 16.6 percent, respectively. The coefficient of simultaneous determination (R²) is 48.1% of student satisfaction at the Tarbiyah Faculty of IAIN Sorong and the remaining 51.9% of student satisfaction is influenced by other variables outside of this study.

Keywords : tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty , satisfaction.

Received September 12, 2022

Revised Oktober 20, 2022

Accepted November 26, 2022

1. PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk yang sangat mulia dan luar biasa yang dibekali kecerdasan akal. Kualitas hidup manusia ditentukan oleh tingkat kualitas keilmuan seseorang. Olehnya agama islam memberikan perhatian besar terhadap ilmu pengetahuan. Hal ini bisa dilihat dari bayaknya ayat-ayat al-qur'an yang diakhiri dengan redaksi "*Afalaa yatadzakkaruun*", "*afalaa ta'qiluun*" dan redaksi-redaksi sejenis.

Manusia dan pendidikan merupakan dua sisi mata uang yang tidak bisa terpisahkan dalam kaitannya keberlangsungan kehidupan. Dalam konteks pendidikan kekinian, indikator keberhasilan

dari proses pendidikan tidak hanya diukur dari profesionalitas pengajar tapi sejauhmana Mahasiswa bisa menangkap dan memahami apa yang diajarkan oleh sang dosen.

Saat ini lembaga pendidikan ibarat market atau pasar yang dalam perkembangannya mengalami persaingan yang sangat ketat, baik itu lembaga formal maupun non formal, negeri ataupun swasta, termasuk didalamnya adalah pendidikan tinggi. Kotler dalam buku menegaskan bahwa mutu pelayanan merupakan faktor penting dalam kaitannya persaingan market dengan kata lain keunggulan suatu mutu pelayanan berbanding lurus dengan minat pengguna (Kotler 2006, 105).

Menjamurnya Pendidikan tinggi di Indonesia saat ini mengakibatkan persaingan semakin ketat. Untuk mengikat daya tarik dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna sebuah lembaga pendidikan tinggi haruslah mampu memberikan pelayanan terbaik yakni dengan indikator transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Dampak dari pelayanan terbaik ini adalah reliability atau kepercayaan dan assurance atau keterjaminan yang mencakup diantaranya trust terselenggaranya kegiatan, waktu serta keberhasilan pendidikan yang terjamin. (Rambat 2013, 163).

Beberapa literatur dan alasan diatas membuat peneliti terpenggil dan tertarik untuk melakukan riset kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Sorong dengan harapan hasil riset ini bisa menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan akademik dilingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan konsumen dalam hal ini mahasiswa Tarbiyah IAIN Sorong.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian Kuantitatif. Dimana, Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian dan tidak dipengaruhi oleh keadaan yang ada pada lapangan. penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data dan penampilan data. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong yang beralamat di Klamono KM 17, Jalan Sorong- Aimas, Klalim, Sorong Timur, Kota Sorong, Papua Barat, 9841.

Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan Asosiatif kuantitatif. Jenis pendekatan asosiatif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh akibat dari variabel independen terhadap variabel dependen penelitian (Budiwanto 2017). Jenis penelitian ini dipilih dalam upaya memecahkan masalah mengenai analisis kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Sampel/Sumber Data

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Hardani 2020).

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling, dalam hal ini sampel harus bisa mencerminkan populasi, artinya kesimpulan hasil

penelitian yang di angkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi (Hardani 2020).

Menurut Suharsimi Arikunto, apabila subjek kurang dari 100 orang, maka jumlah yang ada diambil semua untuk dijadikan sampel sehingga menjadi penelitian populasi. Jika jumlah sumbernya besar atau lebih dari 100 orang maka dapat diambil sampel 10-15% atau lebih (Arikunto 2008).

Dari sampel yang ada peneliti mengambil 10% dari populasi yang ada sehingga di dapat 48 mahasiswa yang diambil secara random/ acak.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Observasi, Angket dan dokumentasi.

Observasi

Observasi merupakan suatu cara dalam menganalisis dan mencatat secara langsung terhadap tingkah laku baik terhadap individu maupun kelompok (Purwanto 2008). Metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Angket

Angket merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan secara tertulis kepada responden (Purwanto 2008). Dalam hal ini dapat berbentuk Multiple Choice.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan data berupa dokumen- dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI ASUMSI KLASIK

Normalitas Data

Sebelum melakukan pengujian statistik maka perlu dilakukan pengujian asumsi dasar yaitu pengujian normalitas data. Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual diartikan sebagai selisish antara nilai duga (predictes value) dengan nilai pengamatan sebenarnya dengan data yang digunakan berbentuk sampel. Model regresi yang baik adalah jika nilai residual berdistribusi normal.

Berdasarkan keputusan yang diperoleh dari hasil uji normalitas kolomgrov semirnov yaitu:

Jikan nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Tabel 3.1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	48
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28952673
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.098
Test Statistic		.106

Asymp. Sig. (2-tailed)

.200^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan melalui program SPSS 25, diperoleh nilai signifikansi $0,20 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Metode yang biasa digunakan adalah dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) dan tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas, Priyatno (2011:288).

Dari pengujian statistik dengan bantuan software SPSS 20 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2: Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TANGIBLES	.837	1.194
RELIABILITY	.990	1.010
RESPONSIVENESS	.471	2.122
ASSURANCE	.594	1.685
EMPAHATY	.360	2.775

Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

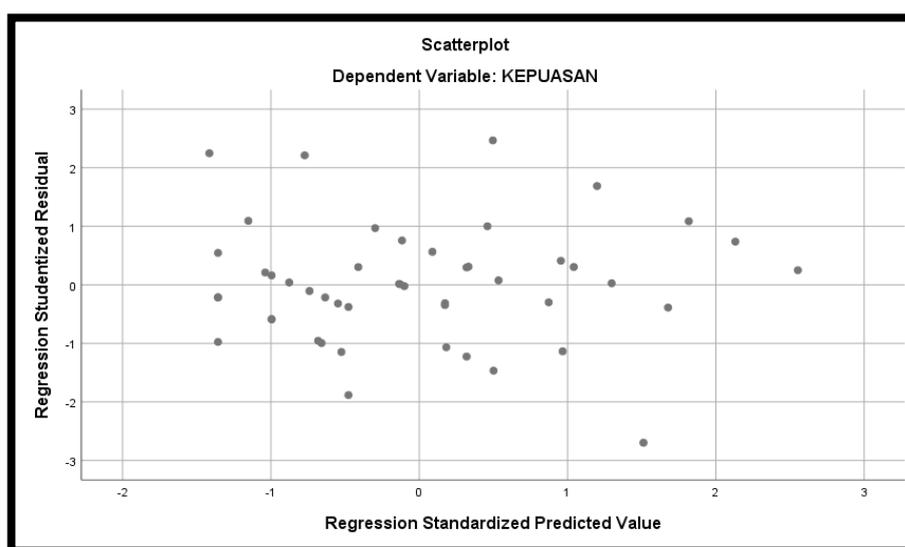
Dari tabel 3.2 diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF seluruh variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0.1. Dari hal ini maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara kelima variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyanto (2011:296) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan namun penelitian ini menggunakan metode scatterplot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dari pengujian statistik dengan bantuan Software SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar.3.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Dari gambar 3.1 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik pada *scatterplot regresi* menyebar dengan pola yang tidak jelas dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Dari hal ini maka disimpulkan model regresi *tidak terjadi masalah heterokedastisitas*.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independent (bebas) dengan satu variabel dependent (terikat) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah *tangible/bukti fisik (X1)*, *reliability/kehandalan (X2)*, *responsiveness/daya tanggap (X3)*, *confidence/kepercayaan (X4)* dan *emphaty/empati (X5)* sedangkan untuk variabel dependent adalah *kepuasan mahasiswa (Y)*. Adapaun persamaan regresi berganda dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.972 + 0.011X_1 + 0.008X_2 + 0.006X_3 + 0.002X_4 + 0.002X_5$$

Persamaan regresi berganda diatas memperlihatkan bahwa:

Konstanta 5.972; artinya jika *tangibles (bukti fisik)* nilainya 0 (nol), maka *kepuasan mahasiswa* nilainya sebesar $5.972 + 0.011X_1$; artinya jika *tangibles (bukti fisik)* mengalami kenaikan satu satuan, maka *kepuasan mahasiswa* akan mengalami kenaikan sebesar 0.011 satuan. $+0.008X_2$; artinya jika *reliability (keandalan)* mengalami kenaikan satu satuan, maka *kepuasan mahasiswa* akan mengalami kenaikan sebesar 0.008 satuan. $+0.006X_3$; artinya jika *responsiveness (daya tanggap)* mengalami kenaikan satu satuan, maka *kepuasan mahasiswa* akan mengalami kenaikan sebesar 0.006 satuan. $+0.002X_4$; artinya jika *confidence (kepercayaan)* mengalami kenaikan satu satuan, maka *kepuasan mahasiswa* akan mengalami penigkatan sebesar 0.002 satuan. $+0.002X_5$; artinya jika *emphaty (empati)* mengalami kenaikan satu satuan, maka *kepuasan mahasiswa* akan mengalami penigkatan sebesar 0.002 satuan.

Dari Analisis regresi diatas terlihat bahwa terdapat lima variabel yang memberikan pengaruh positif terhadap *kepuasan mahasiswa* pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

UJI HIPOTESIS

Pembuktian Hipotesis Pertama (H_{a1})

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *tangibles (bukti fisik)* terhadap *kepuasan mahasiswa* di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk mengetahui secara individu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka statistik yang digunakan adalah uji t. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *software SPSS ver.25*. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji t *Tangibles* (Bukti fisik)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.956	2.473		4.834	.000
	Tot.X1	.720	.192	.483	3.742	.001

a. Dependent Variable: Tot.Y

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Tabel 3.3 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji t, di mana tingkat signifikan pada variabel *tangible*/bukti fisik diperoleh sebesar 0.01. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis pertama diterima**. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan data pada tabel 3.3 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11.956 + 0.720X_1$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan bahwa:

Konstanta 11.956; artinya jika *tangibles* (bukti fisik) nilainya 0 (nol), maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 11.956. sementara itu koefisien regresi variabel *tangibles* (bukti fisik) sebesar 0.720; artinya jika *tangibles* (bukti fisik) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,720 satuan. Dari uji t maupun pada persamaan garis regresi sama-sama memperlihatkan bahwa variabel *tangibles* (bukti fisik) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, uji koefisien Determinasi (Adjusted R Square) dilakukan pada variabel *tangibles* (bukti fisik). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4 Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.483 ^a	.233	.217	1.677

a. Predictors: (Constant), Tot.X1

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.4 diatas terlihat koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0.217. Berdasarkan tabel 3.4 diatas jelas bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.217, artinya variabel *tangibles* (bukti fisik) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 21,7% terhadap kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pembuktian Hipotesis Kedua (Ha₂)

Ha₂ :Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk mengetahui secara individu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka statistik yang digunakan adalah uji t. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *software SPSS ver.25*. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5: Hasil Uji t Variabel *Reliability* (Keandalan)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	10.111	3.236		3.124	.003
	Tot.X2	.883	.258	.451	3.426	.001

a. Dependent Variable: Tot.Y

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Pada tabel 3.5 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji t, di mana tingkat signifikan pada variabel *reliability* (keandalan) diperoleh sebesar 0.01. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis kedua diterima**. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan data pada tabel 3.5 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10.11 + 0.883X_2$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan bahwa Konstanta 10,111; artinya jika *reliability* (keandalan) nilainya 0 (nol), maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 10,111. sementara itu koefisien regresi variabel *reliability* (keandalan) sebesar 0.883; artinya jika *reliability* (keandalan) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0.883 satuan. Dari uji t maupun pada persamaan garis regresi sama-sama memperlihatkan bahwa variabel *reliability* (keandalan) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, uji koefisien determinasi (*adjusted R square*) dilakukan pada variabel *reliability* (keandalan). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6: Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 ^a	.203	.186	1.709

a. Predictors: (Constant), Tot.X2

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.6 diatas jelas bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0.186. artinya variabel *reliability* (keandalan) memberikan sumbangan pengaruhnya sebesar 18,6 persen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pembuktian Hipotesis Ketiga (Ha₃)

Ha₃ :Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk mengetahui secara individu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka statistik yang digunakan adalah uji t. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *software SPSS ver.25*. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7: Hasil Uji t Variabel *Responsiveness* (Daya tanggap)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.820	2.185		6.324	.000
	Tot.X3	.563	.166	.446	3.384	.001

a. Dependent Variable: Tot.Y

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Pada tabel 3.7 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji t, di mana tingkat signifikan pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) diperoleh sebesar 0.01. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis ketiga diterima**. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan data pada tabel 3.7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.820 + 0.563X_3$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan bahwa:

Konstanta 13.820; artinya jika *responsiveness* (daya tanggap) nilainya 0 (nol), maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 0.563. sementara itu koefisien regresi variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0.563; artinya jika *responsiveness* (daya tanggap) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0.563 satuan.

Dari uji t maupun pada persamaan garis regresi sama-sama memperlihatkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dilakukan pada variabel *responsiveness* (daya tanggap). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.8 berikut:

Tabel 3.8 : Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.446 ^a	.199	.182	1.713

a. Predictors: (Constant), Tot.X3

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.8 diatas jelas bahwa Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.182, artinya variabel *responsiveness* (daya tanggap) memberikan sumbangan pengaruhnya sebesar 18,2 persen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pembuktian Hipotesis Keempat (Ha₄)

Ha₄ :Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *confidence* (kepercayaan) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk mengetahui secara individu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka statistik yang digunakan adalah uji t. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *Software SPSS ver.25*. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.9 berikut:

Tabel 3.9: Hasil Uji t Variabel *confidence* (kepercayaan)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	13.179	2.722		4.841	.000
	Tot.X4	.625	.212	.399	2.947	.005

a. Dependent Variable: Tot.Y

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Pada tabel 3.9 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji t, di mana tingkat signifikan pada variabel *confidence* (kepercayaan) diperoleh sebesar 0.05. Nilai signifikansi ini sama dengan 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis keempat diterima**. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *confidence* (kepercayaan) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan data pada tabel 3.9 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.179 + 0.625X_4$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan bahwa:

Konstanta 13.179; artinya jika *confidence* (kepercayaan) nilainya 0 (nol), maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 13.179. sementara itu koefisien regresi variabel *confidence* (kepercayaan) sebesar 0.625; artinya jika *confidence* (kepercayaan) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0.625 satuan. Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel *confidence* (kepercayaan) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, untuk melihat besar sumbangan pengaruh variabel *confidence* (kepercayaan) terhadap kepuasan mahasiswa digunakan uji koefisien determinasi (*adjusted R square*). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.10 berikut:

Tabel 3.10: Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.399 ^a	.159	.141	1.756

a. Predictors: (Constant), Tot.X4

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.10 diatas jelas bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.141, artinya variabel *confidence* (kepercayaan) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 14,1% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pembuktian Hipotesis Kelima (Ha₅)

Ha₅ :Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk mengetahui secara individu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka statistik yang digunakan adalah uji t. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *software SPSS ver.25*. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.11 berikut:

Tabel 3.11: Hasil Uji t Variabel *Empaty* (empati)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.707	2.950		3.968	.000
	Tot.X5	.741	.230	.429	3.218	.002

a. Dependent Variable: Tot.Y

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Pada tabel 3.11 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji t, di mana tingkat signifikan pada variabel *empathy* (empati) diperoleh sebesar 0.000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis kelima diterima**. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan data pada tabel 3.11 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11.707 + 0.741X5$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan bahwa:

Konstanta 11.707; artinya jika *empathy* (empati) nilainya 0 (nol), maka kepuasan mahasiswa nilainya sebesar 11.707. Sementara itu koefisien regresi variabel *empathy* (empati) sebesar 0.741; artinya jika variabel *empathy* (empati) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0.741 satuan. Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel *empathy* (empati) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, untuk melihat besar sumbangan pengaruh variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong digunakan uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.12 berikut:

Tabel 3.12: Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429 ^a	.184	.166	1.730

a. Predictors: (Constant), Tot.X5

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.12 di atas jelas bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.166, artinya variabel *empaty* (empati) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 16.6% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pembuktian Hipotesis Keenam (Ha6)

Ha6: Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (*tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat maka perlu dilakukan uji F. Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Adapun hasil uji F akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3.13: Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.511	5	18.102	9.728	.000 ^b
	Residual	78.155	42	1.861		
	Total	168.667	47			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), EMPAHATY, RELIABILITY, TANGIBLES, ASSURANCE, RESPONSIVENESS

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Pada tabel 3.13 memperlihatkan hasil pengujian statistik dengan metode uji F, di mana tingkat signifikan yang diperoleh sebesar 0.000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 5 % atau 0,05 yang artinya **hipotesis keenam diterima**. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (*Tagible, Reliability, Responsiveness, Confidence, Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Adapun besar sumbangan pengaruh seluruh variabel *tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong dapat dilihat dengan menggunakan uji *koefisien Determinasi* (*Adjusted R Square*). Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 3.14 berikut:

Tabel 3.14: Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Model Summary ^b
a. Predictors: (Constant), EMPAHATY, RELIABILITY, TANGIBLES, ASSURANCE, RESPONSIVENESS
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS.25

Berdasarkan tabel 3.14 di atas dapat dilihat bahwa Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.481. Hal ini memperlihatkan bahwa secara bersama-sama variabel *tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty* memberikan sumbangan pengaruh sebesar 48,1% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong dan sisanya sebanyak 51.9 % kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Jadi kesimpulan yang diperoleh dari pengujian 6 (enam hipotesis) diatas adalah secara parsial variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Jika dilakukan pengujian secara parsial semua variabel juga memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Bukti fisik yang dimiliki oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong tergolong sangat baik dan dapat menciptakan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lupiyoadi (2009) yang menyatakan bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dan membantah penelitian Putra (2012) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa parkir.

Menurut Sinambela (2006) bukti fisik (*tangible*) adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa misalnya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Dari hal tersebut disimpulkan bahwa Mahasiswa sangat mepedulikan kondisi fisik dan fasilitas yang dimiliki. Terdapat indikator lain yang membuat Mahasiswa puas. Beberapa indikator kepuasan mahasiswa misalnya lingkungan yang nyaman, keramahan dosen dan pegawai dan pemberian layanan kepada setiap Mahasiswa secara merata tanpa memandang setiap Mahasiswa. Beberapa hal tersebutlah kiranya mampu memberikan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses akademik pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keandalan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (1997) yang menyatakan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya kehandalan. Berbeda dengan penelitian Aprilya (2012) yang menyatakan *reliability* (keandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J.CO Cabang Padang.

Menurut Sinambela (2006) keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dan dosen yang dimiliki oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong sudah baik menurut Mahasiswa serta dapat menciptakan kepuasan mereka.

Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan kepada konsumen merupakan sesuatu yang penting. Diwujudkan dalam bentuk komunikasi dan konsultasi, pemberian jalan keluar, bantuan terhadap masalah yang dihadapi. Cara memuaskan konsumen adalah dengan menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan ramah (Kotler, 1997).

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dikemukakan oleh Putra (2012) yang menyatakan secara parsial variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian Aprilya (2012) yang menyatakan bahwa Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Daya tanggap pegawai dan dosen yang dimiliki oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong tergolong sangat baik tetapi dan mampu atau dapat menciptakan kepuasan mahasiswa. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat (Sinambela:2006). Jelas terlihat bahwa kemampuan membantu Mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat mampu memberikan dampak pada mereka.

Pengaruh *Confidence* (Kepercayaan) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Hasil penelitian memperlihatkan variabel *confidence* (kepercayaan) memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Kepercayaan yang dibangun pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong diberikan skor sudah sangat baik oleh Mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhy (2011) dengan hasil penelitian kepercayaan (*confidence*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan juga penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) yang menyatakan secara parsial jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Sinambela (2006) kepercayaan (*confidence*) adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*." Lingkungan yang aman dan nyaman juga merupakan hal yang diharapkan konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dari ketiga pandangan diatas maka jelas kepercayaan (*confidence*) yang dimiliki pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong mampu memberikan sumbangan pengaruh kepada kepuasan mahasiswa.

Pengaruh *Empaty* (Empati) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Hasil penelitian memperlihatkan variabel *empaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Sikap empati yang dimiliki pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong tergolong sangat baik. Hasil penelitian ini didukung oleh temuan yang diperoleh Yudhy (2011) bahwa *empaty* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu hasil yang sama juga didapatkan oleh Putra (2012) dimana variabel empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Empati (*empathy*) adalah sikap peduli, perhatian, pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti mengenali pelanggan lama atau konsumen setia, mempelajari kebutuhan spesifik konsumen dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual (Sinambela: 2006).

Pandangan diatas sudah cukup membuktikan bahwa benar sikap empati yang dimiliki pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong sangat dibutuhkan oleh Mahasiswa dalam mengikuti proses akademik. Mengenali, perhatian dan juga memberikan pelayanan secara merata tanpa membedakan dirasa sudah baik dan dapat memberikan kepuasan kepada mereka.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tagible, Reliability, Responsiveness, Confidence, Emphaty*) Terhadap Kepuasan mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Hasil pengujian statistik memperlihatkan bahwa secara simultan (bersama- sama) dimensi kualitas pelayanan (*tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty*) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diperoleh oleh Yudhy (2011) dengan hasil penelitian dimensi kualitas pelayanan (*tagible, reliability, responsiveness, confidence, emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu (LAN, 2003).

Sumbangan pengaruh keseluruhan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong sebesar 48.1 %. Sumbangan pengaruh ini dinilai cukup tinggi. Artinya, kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses akademik pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong sebagian besar dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga tersebut. Dengan kata lain semakin baik layanan yang diberikan akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa dan tentu akan berimbas pada peningkatan jumlah siswa yang belajar pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yang diberikan Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong, dimensi *tangibles* (bukti fisik) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 21,7%, dimensi *reliability* (keandalan) memberikan sumbangan pengaruhnya sebesar 18,6%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memberikan sumbangan pengaruhnya sebesar 18,2%, dimensi *confidence* (kepercayaan) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 14,1%, dimensi *empaty* (empati) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 16.6% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah hanya semua dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.

4. PENUTUP

Dari pembahasan hasil penelitian di atas, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Bukti fisik yang dimiliki oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong tergolong sangat baik dan dapat menciptakan kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan Sig. 0,01 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.217, artinya variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 21,7% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.
- b. Variabel keandalan (*reliability*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hal ini dikarenakan Sig. 0.01 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.186, artinya variabel keandalan (*reliability*) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 18,6% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.
- c. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hal ini dikarenakan Sig. 0.01 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.182, artinya variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 18,2% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.
- d. Variabel kepercayaan (*confidence*) memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Kepercayaan yang dibangun pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong diberikan skor sudah sangat baik oleh Mahasiswa. Hal ini dikarenakan Sig. 0.05 yang sama dengan dari nilai $\alpha = 0,05$. dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.141, artinya variabel *confidence* (kepercayaan) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 14,1% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong.
- e. Variabel Empati (*empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Sikap empati yang dimiliki pegawai dan dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong tergolong sangat baik. Hal ini dikarenakan Sig. 0.000 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.166, artinya variabel empati (*empaty*) memberikan sumbangan pengaruh sebesar 16.6% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong
- f. Secara simultan (bersama- sama) dimensi kualitas pelayanan (*tagible*, *reliability*,

responsiveness, confidence, empathy) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. Hal ini dikarenakan Sig. 0.000 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Serta didapatkan nilai F hitung sebesar 9.728 yang lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2.41. yang berarti bahwa tagible, reliability, responsiveness, confidence, empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dengan besar nilai Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0.481. Hal ini memperlihatkan bahwa secara bersama-sama variabel tagible, reliability, responsiveness, confidence, empathy memberikan sumbangan pengaruh sebesar 48,1% terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong dan sisanya sebanyak 51.9 % kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Budiwanto, Setyo. 2017. *Metode Statistika Untuk Mengolah Data Keolahragaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Dkk, Naniek Utami Handayani. 2019. "Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Program Studi Kesehatan Masyarakat Dengan Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory." In *Seminar Nasional IENACO*, , 328–35.
- Ernila. 2019. "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Informatika Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus: Fakultas Teknik - Universitas Islam Kuantan Singingi)." *Jurnal Perencanaan, Sains, Teknologi dan Komputer* 2(1): 136–47.
- Hardani, Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Jennifer, Vinny, and Nurnida Relawan. 2017. "THE INFLUENCE OF THE ACADEMIC SERVICE QUALITY TOWARD STUDENT (Study on Students of Business Administration of Telkom University) MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom) ABSTRAK." *Jurnal AdBispreneur* 2(2): 125–33.
- Knowledge Management and Development MIM Academy, Service Operation*. 2009. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Jilid I*. 11th ed. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Muliani, Wayan Widana dan Puti Lia. 2020. *Uji Prasyarat Analisis*. Surabaya: Klik Media.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatma Publishing.
- Purwanto, Ngalm. 2008. *Prinsip-Prinsip Dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta.
- Rosita. 2014. "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram." *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* 15(2).
- Sabam Daoni Sinambela, et al. 2014. "Menentukan Koefisien Determinasi Antara Estimasi M Dengan Tipe Welsch Dengan Least Trimmed Square Dalam Data Yang Mempunyai Pencilan." *Jurnal Sainia Matematika* 2 2(3).
- Sarja, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari. 2018. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual." *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA* 12(2): 19–25.
- Syahrum dan Salim. 2014. "Metodologi Penelitian Kuantitatif." In Bandung: Citapustaka Media.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

———. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta.

Ulum, Miftachul. 2016. *Buku Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas*. Malang: Stikes.