

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS BOSOWA**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

OLEH :

CELIN VIDIANICA MANTING

NIM : 4518021012

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS BOSOWA**

MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa
Nama Mahasiswa : Celin Vidianica Manting
Nomor Stambuk : 4518021031
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara


Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 10 Februari 2023

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



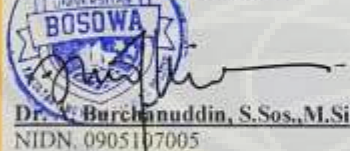
Dr. Dra. Juharni, M.Si
NIDN. 0907076701



Dr. Uddin B. Sore, SH.,S.IP.,M.Si
NIDN.0906016701

Mengetahui,

Dekan
Universitas Bosowa Makassar



Dr. Burchanuddin, S.Sos.,M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Jumat Tanggal Sepuluh Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa.**


Nama : **Celin Vidianica Manting**
Nomor Stambuk : **4518021031**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Sosiologi

Pengawas Umum:


Dr. A. Burcharduddin, S.Sos, M.Si

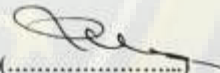
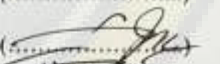
Panitia Ujian :


Dr. Dra. Juharni, M.Si
Ketua


Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Dra. Juharni, M.Si
2. Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si
3. Drs. Natsir Tompo M.Si
4. Nining Haslinda Zanal, S.Sos., M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Celin Vidianica Manting

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan

Mahasiswa Pada Universitas Bosowa

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (penelitian sebelumnya dan jurnal terdahulu) ini dikutip atau rujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 10 februari 2023

Penulis



Celin Vidianica Manting

4518021031

ABSTRAK

Kualitas pelayanan akademik yang ada pada suatu perguruan tinggi menjadi salah satu hal yang dapat diukur, jika kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perguruan tinggi baik, maka akan memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Universitas Bosowa juga merupakan salah satu universitas swasta yang memperhatikan kualitas pelayanannya. Berdasarkan pengamatan peneliti selama berkuliah di Universitas Bosowa, peneliti merasa bahwa beberapa kualitas pelayanan akademik pada Universitas Bosowa sudah perlu ditingkatkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode cluster random sampling dengan menggunakan rumus slovin, dengan jumlah responden sebanyak 379 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi, uji hipotesis dan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis, yang dilakukan peneliti, dihasilkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRAK

The quality of academic services available at a university is one thing that can be measured, if the quality of services offered by a university is good, it will provide satisfaction for students. Bosowa University is also one of the private universities that pays attention to the quality of its services. Based on observations during lectures at the University of Bosowa, the researcher feels that some of the quality of academic services at the University of Bosowa need to be improved.

The purpose of this study was to determine the effect of academic service quality on student satisfaction at Bososwa University. This study uses descriptive quantitative research methods. Sampling was done by cluster random sampling method using the slovin formula, with a total of 379 respondents. The data analysis technique used descriptive analysis, assumption test, hypothesis test and simple linear regression. Based on the results of the analysis, which was carried out by researchers, it was found that the quality of academic services had a positive effect on student satisfaction at the University of Bosowa

Keywords: Academic Service Quality, Student Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kasih penyertaan-Nya, sehingga peneliti dapat diberikan Kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu:

1. Kepada diri peneliti sendiri yang telah percaya dan terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Kepada orang tua saya yang selalu memberikan dukungan penuh, baik dukungan material maupun non-material kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Kepada kedua pembimbing skripsi, Ibu Dr. Dra. Juharni, M.Si dan bapak Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP.,M.Si yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan berbagai pengalaman dalam mengerjakan tugas akhir kepada peneliti dengan penuh kesabaran.
4. Kepada Ibu Nining Haslinda Zainal, S.Sos.,M.Si dan bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si yang telah menjadi penguji dalam seminar proposal penelitian dan seminar skripsi peneliti.

5. Kepada staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa yang telah membantu dalam proses pengurusan berkas peneliti.
6. Kepada pihak yang telah membantu Ditha dan Ezra yang selalu siap menjelaskan dan mengarahkan peneliti dalam Menyusun skripsi.
7. Kepada teman-teman seperjuangan adinda, olivia, Arash 18, dan teman-teman kelas adm A 2018 atas semua bantuannya terutama dalam pengisian dan menyebarkan skala penelitian.

Makassar, 07 September 2022

Celin Vidianica Manting

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kualitas Pelayanan Akademik.....	9
1. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
3. Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	15
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
B. Kepuasan Mahasiswa	19
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Indikator – Indikator Kepuasan	21

3. Tipe – Tipe Kepuasan	22
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan .	24
C. Mahasiswa	25
1. Definisi Mahasiswa	25
2. Ciri – Ciri Mahasiswa	26
D. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.....	26
E. Kerangka Berpikir	28
F. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Bentuk dan Jenis Penelitian.....	32
B. Variabel Penelitian.....	32
C. Definisi Variabel	33
1. Definisi Konseptual	33
2. Definisi Operasional	33
D. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel	34
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif	39
2. Uji Asumsi.....	39
3. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Analisis	42
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Demografi	42
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	44
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel berdasarkan	

Demografi	50
4.1.4 Hasil Analisis Uji Asumsi	59
4.1.5 Hasil Analisis Uji Hipotesis	61
4.1.6 Koefisien Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa.....	69
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Pembahasan Hasil Deskriptif Variabel	70
4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	73
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

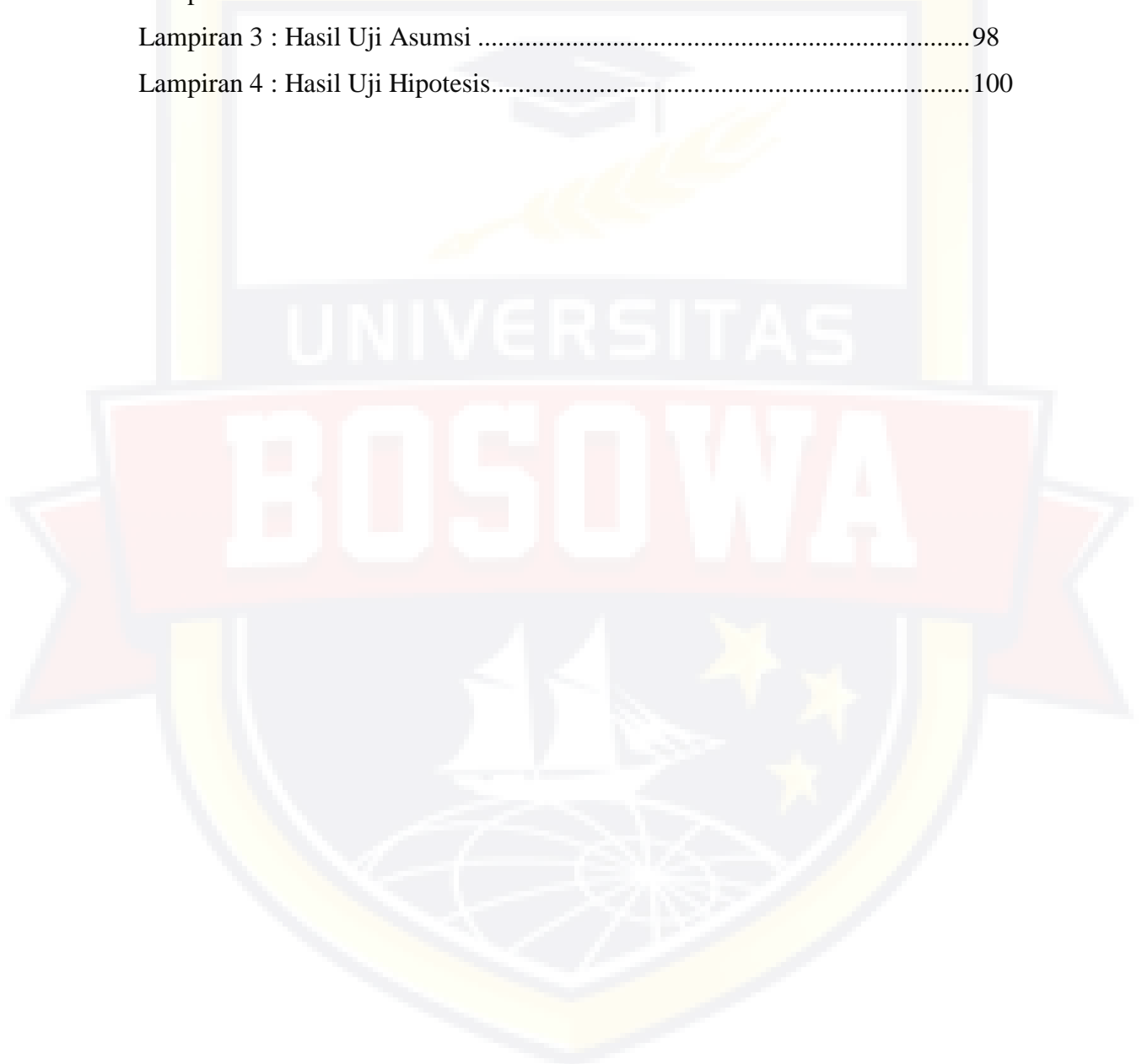
Tabel 3.1 Skala Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.2 Skala Kepuasan Mahasiswa	44
Tabel 4.1. Rangkuman Statistik Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Bosowa	51
Tabel 4.2. Kategorisasi Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Bosowa	51
Tabel 4.3. Rangkuman Statistik Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa	53
Tabel 4.4. Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa	54
Tabel 4.5. Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Fakultas..	56
Tabel 4.6. Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Angkatan	58
Tabel 4.7. Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.8. Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Fakultas.....	61
Tabel 4.9. Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan.....	63
Tabel 4.10. Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin ...	64
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas.....	67
Tabel 4.13. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa.....	69
Tabel 4.14. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Prosedur Pelayanan di Universitas Bosowa	70
Tabel 4.15. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keadilan Mendapat Pelayanan di Universitas Bosowa	72
Tabel 4.16. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kenyamanan Lingkungan di Universitas Bosowa.....	73
Tabel 4.17. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keamanan Pelayanan di Universitas Bosowa	74
Tabel 4.18. Koefisien Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Diagram Deskriptif Fakultas di Universitas Bosowa	43
Gambar 4.2 Diagram Deskriptif Angkatan Remaja di Universitas Bosowa..	44
Gambar 4.3 Diagram Deskriptif Jenis Kelamin di Universitas Bosowa	44
Gambar 4.4 Diagram Kategorisasi Tingkat Skor Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Bosowa	47
Gambar 4.5 Diagram Kategori Tingkat Skor Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Skala Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	94
Lampiran 3 : Hasil Uji Asumsi	98
Lampiran 4 : Hasil Uji Hipotesis.....	100



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rahareng dan Relawan (2017) menjelaskan bahwa salah satu elemen penting yang memungkinkan proses kelangsungan hidup manusia adalah Pendidikan. Kondisi dunia pendidikan saat ini dapat dikatakan maju karena tidak hanya dilihat dari cara guru membagikan ilmunya tetapi juga dari cara mahasiswa mampu menerima pengetahuan yang diberikan.

Perguruan tinggi merupakan tahap akhir dalam jenjang pendidikan, salah satunya yaitu perguruan tinggi swasta yang menjadi salah satu pilihan untuk menghadapi meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan tinggi saat ini. Persaingan ketat antar perguruan tinggi memaksa lembaga pendidikan untuk focus pada kualitas program mereka agar menonjol dari para pesaing. Ada begitu banyak institusi yang menyediakan layanan berkualitas tinggi untuk setiap mahasiswa sektor pendidikan adalah salah satu tempat persaingan di tingkat perguruan tinggi.

Sutrisman (2019) menjelaskan bahwa mahasiswa dapat dilihat sebagai agen perubahan karena mahasiswa mempengaruhi banyak bidang yang berbeda, terutama untuk perubahan suatu bangsa dan negara dan menjadikannya tempat lebih baik, perubahan yang dilakukan kelompok mahasiswa aktif melalui organisasi yang mereka ikuti. Mahasiswa juga dapat dianggap sebagai wakil masyarakat untuk berbicara kepada pemerintah. Selalu ada tekanan pada mahasiswa saat ini untuk mengungguli pendahulunya

karena aktivis mahasiswa selalu memainkan peran penting dalam sejarah setiap perubahan.

Universitas merupakan suatu perguruan tinggi yang wajib memberikan mahasiswa ataupun calon mahasiswa pelayanan berkualitas tinggi salah satunya yaitu Universitas Bosowa. Tuntutan setiap mahasiswa harus menjadi perhatian agar Universitas Bosowa mampu mengelola kualitas pelayanan yang tinggi. Apabila kualitas pelayanan yang diterima setiap mahasiswa semakin berkembang, maka akan memberikan kepuasan yang maksimal pada setiap mahasiswa. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debora dan Harnadewita (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Rahmat (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memberikan pengaruh yang positif sebesar 64,4 % terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan pada suatu perguruan tinggi menjadi salah satu hal yang dapat diukur oleh suatu pelanggan, jika kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perguruan tinggi baik, maka akan menarik bagi mahasiswa dan bahkan dapat menjadi salah satu pilihan yang akan diminati oleh calon mahasiswa baru. Menurut Maulana (2016) Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian yang sangat penting yang harus diupayakan oleh setiap perusahaan jika ingin bersaing dalam memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang suatu perusahaan tetapi harus dilihat dari sudut

pandang konsumennya, apabila konsumen menganggap pelayanan itu baik, ini meningkatkan bahwa kemungkinan bahwa konsumen akan puas, sedangkan jika pelayanan yang diberikan kurang baik atau buruk, maka harapan yang didapatkan dari pelanggan buruk dan tidak memenuhi harapan terhadap perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah jenis pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan bagi setiap konsumen. Dalam hal ini pelayanan diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh suatu universitas yang berfokus pada sikap dan sifat memberikan layanan untuk kenyamanan setiap konsumen. Hal ini bisa berbentuk kecepatan, hubungan, kemampuan atau keramahan. Ketika pandangan konsumen terhadap pelayanan yang benar-benar mereka terima atau dapatkan dibandingkan dengan pelayanan yang benar-benar mereka harapkan atau inginkan berdasarkan kualitas pelayanan suatu perusahaan, maka kepuasan mahasiswa dapat ditentukan.

Maulana (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tujuan yang ingin didapatkan oleh para konsumen, baik sebagai administrasi kenyamanan maupun hal lain yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Jika harapan setiap pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggannya maka akan memajukan suatu perusahaan. Dapat disimpulkan juga bahwa kualitas pelayanan yang diberikan setiap perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan setiap pelanggannya

Parasuraman dkk (1988) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada aspek- aspek pelayanan. Kualitas pelayanan juga merupakan pandangan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang di dapatkan pada suatu waktu tertentu. terdapat lima aspek kualitas dalam suatu pelayanan yaitu Bukti Fisik (Tangible) yaitu suatu perusahaan harus mampu menyesuaikan kualitas fisik. Kualitas fisik yang dimaksud bukan hanya terkait tempat tetapi fasilitas fisik para pemberi layanan. Keandalan (Reability) yaitu kemampuan atau keandalan organisasi dalam menawarkan jenis bantuan kepada konsumen sehingga memberikan eskpektasi yang memuaskan bagi setiap pelanggan. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu tanggung jawab akan pelayanan dalam merespon pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan dan kepastian kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa khawatir dan tetap percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Empati (Empathy) yaitu dimana perusahaan harus mampu menunjukkan rasa empati kepada konsumen sehingga memberikan pengalaman yang berbeda kepada para konsumen dan dapat menjadi nilai lebih terhadap perusahaan.

Hamza (2021) melakukan penelitian terhadap mahasiswa di Universitas Islam Malang, diperoleh hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap mahasiswa semakin tinggi, maka nilai kepuasan mahasiswanya juga akan semakin meningkat. Rahareng dan

Relawan (2017) juga melakukan penelitian pada mahasiswa di universitas Telkom, bahwa secara parsial ada dua dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya, yaitu responsiveness dan tangible. Sedangkan reliability, assurance, dan empathy tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Universitas Bosowa merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Makassar. Berdasarkan sejarahnya Universitas Bosowa didirikan pada tanggal 9 Desember 1985 dengan nama Universitas "45" Makassar dibawah naungan yayasan Andi Sose dan pada tahun 2015 berubah menjadi Universitas Bosowa dibawah naungan Bosowa Corporation. Universitas Bosowa juga merupakan salah satu universitas swasta yang memperhatikan kualitas pelayanannya. Universitas Bosowa sudah memulai meningkatkan kualitas pelayanannya seperti penambahan beberapa fasilitas kampus.

Namun, berdasarkan pengamatan peneliti selama berkuliah di Universitas Bosowa, peneliti merasa bahwa beberapa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan seperti pelayanan saat akan melakukan pengurusan berkas biasanya mendapat respon yang lambat sehingga menghambat pengurusan berkas bagi sebagian mahasiswa. Peneliti juga merasa bahwa kualitas pelayanan akademik lainnya yang sudah perlu ditingkatkan itu pada fasilitas kampus seperti lift yang kadang macet, ac dalam ruangan ada yang sudah tidak berfungsi sehingga membuat proses belajar mengajar menjadi kurang nyaman karena kepanasan

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 23 April 2022, dengan memberikan beberapa pertanyaan terhadap 24 mahasiswa di Universitas Bosowa. Terdapat beberapa pendapat yang berbeda-beda. Pada dimensi pertama yaitu *bukti fisik (tangible)* terdapat tujuh mahasiswa yang merasa belum puas. merasa bahwa sudah banyak fasilitas yang perlu perbaikan seperti ac yang ada di beberapa ruangan yang sudah rusak, pintu kelas di beberapa kelas dan beberapa toilet juga yang sudah rusak yang membuat mahasiswa merasa kurang nyaman memakainya. Pada dimensi kedua yaitu *kehandalan (reability)* terdapat delapan mahasiswa yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan. Seperti pada saat bidang pelayanan menyarankan untuk membayar uang kuliah tepat waktu tetapi pada saat akan mengakses sistem untuk membayar krs biasanya akan bisa dilakukan paling cepat 3 hari sesudah membayar.

Pada dimensi ketiga yaitu *kehandalan (responsiveness)* terdapat delapan mahasiswa mengatakan bahwa beberapa staf biasanya kurang respon terhadap mahasiswa. Seperti pada saat pengurusan berkas staf kadang kurang melayani dengan baik sehingga hal tersebut menghambat mahasiswa. Pada dimensi keempat yaitu *jaminan (assurance)* terdapat empat mahasiswa mengatakan bahwa mereka kurang puas karena pemberi pelayanan masih kurang memberi kepastian. Seperti pada saat pemberian informasi tentang beasiswa mereka merasa lambat mendapatkan kepastian dari beberapa pemberi pelayanan.

Pada dimensi kelima yaitu *empati (empathy)* terdapat enam mahasiswa yang mengatakan bahwa saat mereka melakukan proses belajar mengajar

masih ada beberapa dosen yang melakukan kuliah secara online sedangkan pihak kampus sudah menerapkan kuliah offline mahasiswa merasa kurang maksimal dalam menerima materi.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian sebelumnya, nampak bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Maka itu, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data secara luas untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik merupakan harapan pelanggan terhadap suatu layanan akademik yang diberikan. Kepuasan mahasiswa merupakan harapan terhadap pelayanan akademik yang diberikan suatu lembaga pendidikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Adapun batasan masalah yang ada pada penelitian ini mengenai kualitas pelayanan akademik yaitu fasilitas, pelayanan administrasi, sistem informasi akademik, sistem pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana sistem pelayanan akademik yang ada di Universitas Bosowa. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis yaitu mampu memberikan referensi yang baru mengenai perkembangan pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas, penelitian ini menjadi referensi dan bahan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi bahan dalam menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dan sebagai pemenuh tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Pada Universitas Bosowa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Akademik

1. Defenisi kualitas pelayanan

Mulyati (2010) menjelaskan bahwa pelanggan adalah orang yang memutuskan kualitas. Artinya, kualitas berdasarkan pengalaman nyata konsumen atau mahasiswa terhadap barang atau jasa jika dibandingkan dengan spesifikasi tersebut. Nasution (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah kondisi kuat yang mempengaruhi individu, benda, prosedur dan tugas, serta pengaturann yang memenuhi atau melampaui asumsi konsumen.

Dengan demikian, mahasiswa menentukan kualitas, karena jika sesuatu disediakan oleh lembaga yang berkualitas atau baik, respon mahasiswa sebagai pelanggan akan positif untuk tujuan akademik, dan begitupun sebaliknya jika kualitas yang disediakan tidak berkualitas dan baik akan mendapatkan respon yang negatif bagi setiap mahasiswa.

Kasmir (2017) mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan tindakan perilaku individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau rekan kerja dikenal sebagai layanan. Kotler (2012) juga mendefinisikan pelayanan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan setiap tindakan atau aktifitas yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain dan sebagian besar tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Berdasarkan definisi di atas, pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang menarik bagi orang lain, tidak material, dan tidak mengakibatkan kepemilikan, dan mudah diberikan oleh satu orang kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan mereka. Standar yang lebih tinggi biasanya ditetapkan oleh institusi akademik yang menawarkan layanan yang lebih besar kepada mahasiswa.

Kotler (2009) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan keseluruhan keunggulan dan atribut suatu barang atau jasa dalam kaitannya dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah usaha dalam melayani kebutuhan seseorang sehingga dapat memperoleh suatu jasa.

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai gambaran suatu tanggapan evaluatif pelanggan terhadap suatu pelayanan dalam waktu tertentu. Berdasarkan dimensi – dimensi pelayanan dapat menentukan tingkat penting suatu kualitas pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan.

Rangkuti, (2002) menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh dua unsur, yaitu layanan yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan. Pelanggan kehilangan minat pada penyedia jasa yang bersangkutan jika bantuan yang tidak diharapkan secara tepat. Jika terjadi sebaliknya nilai yang dirasakan lebih dari yang diharapkan, pelanggan lebih mungkin untuk menghubungi penyedia layanan lagi.

Nasib (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan perusahaan, apakah menguntungkan atau tidak kono dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pelayanan mereka. Konsumen akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen untuk menjadi pelanggan yang loyal jika mereka yakin bahwa tingkat pelayanan yang mereka terima memuaskan atau sesuai dengan yang diharapkan.

Tampubolon, (2001) mendefinisikan layanan akademik adalah layanan pendidikan yang terkait langsung dengan konsumen utama (mahasiswa) dari perguruan tinggi atau universitas. Kurikulum, desain mutu perkuliahan, unit materi presentasi, penyajian informasi, evaluasi, praktikum, dan pendampingan adalah semua aspek perguruan tinggi. Disebut demikian karena perguruan tinggi dibandingkan dengan industri yang barang pendidikannya meliputi akademik, penelitian, pengabdian masyarakat, administrasi, dan layanan ekstrakurikuler.

Amir (2016) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan akademik dapat diukur melalui kualitas intensitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Salah satu pihak berindak tidak aktif atau hanya berpartisipasi setengah- setengah dalam kegiatan interaksi tersebut, dapat dipastikan bahwa kualitas layanan akademik itu pasti rendah. Misalnya, dalam kegiatan perkuliahan seorang dosen telah membuat rancangan kegiatan pembelajaran mahasiswa yang mengendalikannya secara dinamis dalam kelas akan menjadi sia-sia apabila mahasiswa tidak serius mengumpulkan kekuatan berpikirnya untuk menyerap materi tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu terhadap setiap konsumen dan tindakan baik yang harus diberikan suatu perusahaan sehingga menghasilkan suatu kepuasan bagi setiap konsumen atau pelanggannya.

2. Dimensi - Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dkk (1988) menjelaskan lima dimensi suatu kualitas pelayanan yaitu:

a. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik (Tangible), seperti fasilitas fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, peralatan komputer modern, laboratorium, merupakan contoh bukti nyata. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kesiapan universitas untuk memberikan layanan. Disisi lain, upaya perguruan tinggi untuk mempromosikan kemudahan dalam pelayanan terkait erat dengan sejauh mana mereka memfasilitasi fasilitas komunikasi.

b. Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan dengan cepat, akurat, kompeten, dan konsisten. Harapan pelanggan atau mahasiswa harus dipenuhi, yang menyiratkan ketepatan waktu dan tingkat layanan yang sama untuk semua konsumen. Derajat kompetensi perguruan tinggi juga dapat

ditampilkan, sesuai dengan sejauh mana tingkat kemampuan perguruan tinggi. Beberapa contoh termasuk perhitungan yang akurat dari rata-rata nilai kumulatif, jadwal dan penilaian kelas yang akurat, proses kuliah yang mudah, penilaian yang adil dalam kuliah.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness) atau keinginan karyawan untuk membantu konsumen dan menawarkan layanan pada waktu yang tepat. Konsumen atau mahasiswa yang dibuat menunggu tanpa alasan yang jelas memiliki penilaian yang buruk terhadap layanan pendidikan. Bagian dari pelayanan adalah keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang sangat baik.

Pelanggan atau mahasiswa merasakan kepedulian dalam bentuk penyampaian informasi atau tindakan yang dipandang bermanfaat. Mahasiswa dapat dengan cepat menemukan professional administrasi akademik untuk alasan konsultasi, karena fasilitas layanan sudah tersedia.

d. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) merupakan pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan ketergantungan pemberi layanan, bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian. Selain itu keterampilan dan pengetahuan pemberi layanan untuk memenuhi tugasnya. Sikap yang baik, ramah, sopan, dan bersahabat menunjukkan bahwa konsumen peduli. Misalnya, semua karyawan harus benar-benar ahli dibidangnya.

e. Empati (Emphaty)

Empati (Emphaty), yang meliputi kesederhanaan membangun koneksi dengan konsumen, komunikasi yang efektif, memberi perhatian, dan memahami akan kebutuhan spesifik mereka. Akibatnya, untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan, organisasi harus mampu mengelola kualitas layanan. Organisasi juga harus mampu memberikan sensasi dan pengalaman yang menyenangkan kepada pelanggan. Anggap situasi ini sebagai peluang bagi perusahaan untuk melakukan pemulihan layanan jika pelanggan yang komplain.

Kepedulian terhadap masalah konsumen, mendengarkan, dan berkomunikasi secara individu semua akan menunjukkan tingkat administrasi yang diberikan kepada konsumen. Pejabat akademik, misalnya, dapat memainkan peran berdasarkan tanggung jawab mereka, setiap petugas dapat dihubungi dengan mudah selama jam kerja, baik secara langsung, melalui telepon, atau melalui email.

Dayanto, & Setyobudi I. (2014) Mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu kerangka kerja, teknologi, dan individu. Sudut pandang manusia ini mewakili sebanyak 70%. Tidak sulit untuk mengembangkan cara pandang dan cara berperilaku yang sesuai dengan organisasi untuk berkembang. Perbaikan harus dimulai dengan proses rekrutmen,

pelatihan, dan budaya kerja, dan efeknya biasanya akan terlihat dalam tiga tahun.

3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Daryanto & Setyobudi (2014) menjelaskan beberapa aspek kualitas pelayanan yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain:

1) Pengetahuan dan keahlian

Pemberi layanan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani secara efektif. Petugas disini harus memiliki tingkat Pendidikan dan persiapan tertentu, serta pengalaman substansial di lapangan.

2) Tepat waktu dan janji

Penyedia layanan perlu memperhatikan jaminan yang diberikan kepada konsumen, bukan sebaliknya, dimana janji selalu diingkari, disampaikan oleh penyedia layanan yang komprehensif dan luar biasa. Demikian pula penyedia layanan harus bisa menyelesaikan jika menetapkan bahwa dua hari untuk diselesaikan.

3) Kesiediaan melayani

Sesuai dengan fungsi dan wewenang pemberi layanan melayani konsumen, pemberi layanan harus benar-benar mau melayani konsumen. dengan baik.

4) Kesopanan dan ramah tamah

Konsumen pengguna jasa dan strata konsumen yang berbeda, baik dari segi ekonomi maupun kedudukan sosial, memiliki kepribadian yang berbeda, oleh karena itu pemberi layanan konsumen harus memiliki tingkat keramahan yang tinggi dalam melayani konsumen, begitu juga saat berbicara dengan konsumen, bersikaplah baik, sabar, dan tidak mementingkan diri sendiri.

5) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini dapat digunakan dalam berbagai cara oleh pemberi layanan, namun untuk dapat dilaksanakan harus transparan dalam hal kejujuran, kejujuran seperti dalam bentuk aturan, kejujuran dalam keuangan, dan kejujuran dalam waktu penyelesaian.

6) Keterbukaan

Setiap perjanjian kegiatan yang akan dilaksanakan tidak diragukan lagi harus mengatur penegakan ketentuan transparansi. Unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada konsumen akan berpengaruh oleh keterbukaan ini.

7) Kesederhanaan

Prosedur dan kebijakan yang mengedepankan kemudahan dan tidak terlalu sulit untuk diterapkan saat menawarkan layanan kepada konsumen sebagai penerima layanan.

4. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan

Tjiptono (2002) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan. Faktor ini berdampak pada suatu perusahaan.

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Hal pertama dalam mengidentifikasi komponen kunci kualitas layanan adalah melakukan penelitian. Hal selanjutnya yang akan dilakukan adalah menganalisis bagaimana pasar sasaran memandang perusahaan dan para pesaingnya berdasarkan faktor-faktor ini. Dengan ini, pandangan konsumen tentang perusahaan dalam kaitannya dengan saingan dapat dilihat, memungkinkan perusahaan untuk memutuskan upayanya dalam elemen-elemen pengembangan kualitas ini.

b. Mengelola harapan pelanggan

Jangan menjanjikan sesuatu yang tidak dapat anda penuhi, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan, adalah aturan yang baik untuk diikuti dalam hal ini.

c. Mengelola Bukti (Evidence)

Meningkatkan pandangan konsumen selama dan setelah layanan diberikan adalah tujuan dari manajemen bukti untuk kualitas layanan. Karena layanan berbasis kinerja dan tidak dapat dilihat sebagai komoditas, pelanggan sering kali berfokus pada data konkret yang terkait dengannya sebagai bukti

keunggulan. Segala sesuatu yang diamati konsumen sebagai indikator “apa jenis layanan yang diberikan” (harapan sebelum layanan) dan “layanan seperti apa yang telah diterima” (harapan pasca layanan) dalam organisasi layanan dianggap sebagai bukti kualitas (evaluasi pasca layanan).

Keunggulan layanan dapat ditunjukkan melalui pemanfaatan fasilitas fisik, penampilan penyedia, alat dan bahan yang digunakan untuk menawarkan layanan, dan faktor lainnya.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Memberikan penjelasan kepada konsumen tentang layanan merupakan Langkah besar dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Konsumen akan lebih puas jika mereka lebih terdidik dan dapat membuat penilaian yang tepat.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Delapan program utama yang saling berhubungan yang membentuk budaya mutu adalah pengembangan program yang terkoordinasi, dimulai dengan seleksi dan pengembangan individu, perencanaan sumber daya manusia, evaluasi kinerja, pengembangan karir, jajak pendapat, perlakuan adil dan pembagaian keuntungan.

f. Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi (pergantian tenaga manusia dengan tenaga mesin yang secara otomatis melakukan dan mengatur pekerjaan

sehingga tidak memerlukan lagi pengawasan manusia) dapat digunakan untuk mengatasi kualitas pelayanan yang tidak konsisten, yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia. Namun, perusahaan harus melakukan analisis menyeluruh untuk menentukan proses mana yang perlu diotomatisasi sebelum membuat keputusan untuk mengotomatisasi. Hal ini diperlukan untuk menghindari otomatisasi semua layanan.

g. Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti layanan dapat membantu dalam mengidentifikasi area layanan yang ingin ditingkatkan.

h. Mengembangkan sistem informasi

Sebuah sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarkan data kualitas layanan untuk membantu dalam pengambilan keputusan dikenal sebagai sistem informasi kualitas layanan.

B. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan

Barnes (2003) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah jawaban konsumen atas tuntutanannya. Ini berarti bahwa mengevaluasi jenis hak istimewa yang terkait dengan item atau layanan menawarkan tingkat kenyamanan yang sesuai dengan kebutuhan pertemuan, seperti

menangani kenutuhan yang berada dibawah atau di luar harapan pelanggan. Hal ini menandakan bahwa jawaban mahasiswa terhadap layanan yang ditawarkan.

Kepuasan lahir etika asumsi mahasiswa terpenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan kepuasan yang dialami mahasiswa miliki sebagai hasil dari menerima nilai dari pemasok, produsen, atau penyedia layanan. Layanan dan sistem yang tersedia dapat memberikan nilai.

Kotler (2015) menjelaskan bahwa dengan melihat kinerja seseorang atau terlihat membawa pemahaman dengan asumsi mereka, seseorang dapat memastikan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, setelah menggunakan layanan yang disediakan, kepuasan atau ketidakpuasan adalah fungsi dari bagaimana harapan dan pengalaman berinteraksi. Wahyudi (2015) juga mengatakan bahwa kepuasan sebagai salah satu indikator paling penting dari kinerja sistem informasi. Untuk institusi Pendidikan, kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting. Untuk memenuhi harapan mahasiswa, layanan berkualitas tinggi diperlukan.

Tse dan Wilton (2000), menjelaskan bahwa tanggapan pelanggan adalah reaksi terhadap kesalahan antara harapan sebelumnya dan kinerja asli produk yang dirasakan setelah digunakan dikenal sebagai kepuasan konsumen. Hasan (2013), mengatakan juga bahwa kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan dan sikap seseorang terhadap suatu produk atau jasa setelah memanfaatkannya. Sehingga muncul hasil evaluasi kinerja produk atau jasa.

Kotler (2001), menjelaskan bahwa setelah melihat kinerja atau hasil nyata seseorang dengan harapan mereka, seseorang dapat mengukur seberapa puas seorang konsumen dengan produk atau layanannya. Jika kinerja mereka memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas. Fandy, Tjiptono (2008) juga mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian pasca pembelian dimana pilihan yang dipilih memenuhi atau melampaui asumsi konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan mengenai pelayanan yang mereka dapatkan. Apabila pelanggan merasa pelayanan yang di berikan pemberi pelayanan sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan merasa puas begitupun sebaliknya.

2. Indikator- Indikator Kepuasan

Winkle (2014), mengatakan Bahwa terdapat 3 indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kognitif (keyakinan)

Pengetahuan kognitif dan persepsi pelanggan biasanya datang dari berbagai sumber pengetahuan dan persepsi, serta melalui pengalaman dengan objek sikap, dimana pelanggan percaya bahwa layanan memiliki berbagai sifat. Pengetahuan dan kepercayaan pelanggan adalah istilah lain untuk kognisi ini.

b. Afektif (perasaan)

Deskripsi pelanggan tentang emosi dan perasaan mereka, yang mencerminkan penilaian yang jelas dan luas dari suatu layanan, apakah mereka menikmatinya atau tidak, atau apakah mereka pikir itu sangat baik atau buruk, disebut sebagai afektif.

c. Konatif (Perilaku)

Konatif yaitu menggambarkan kecenderungan perilaku seseorang terhadap suatu objek, sedangkan kognitif mengacu pada perilaku atau tindakan yang dimaksudkan oleh pelanggan sering disebut sebagai niat.

Supranto (2011) mengatakan juga bahwa ada beberapa faktor yang membuat konsumen (mahasiswa) merasa puas dalam mendapat pelayanan yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Keadilan Mendapat Pelayanan
- c. Kenyamanan Lingkungan
- d. Keamanan Pelayanan

3. Tipe- Tipe Kepuasan

Menurut Strauss dan Neuhaus (1997), terdapat 3 tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen yaitu:

- a. Demanding Customer Satisfaction dan Demanding Customer Dissatisfaction (Menuntut Kepuasan pelanggan dan menuntut ketidakpuasan pelanggan)

Tipe kepuasan yang aktif ini, perasaan positif, terutama optimisme dan kepercayaan, mewarnai hubungan antara konsumen dan penyedia layanan. Konsumen optimis tentang masa depan karena pengalaman yang menguntungkan sebelumnya. Diharapkan dengan tingkat kepuasan ini, penyedia layanan akan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang meningkat di masa mendatang. Selanjutnya, pelanggan pasti akan mempertahankan kontak mereka dengan penyedia layanan. Meskipun demikian, loyalitas pelanggan sangat bergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam menghadapi tuntutan konsumen yang meningkat.

Konsumen disisi lain, memiliki aspirasi aktif yang tinggi dan perilaku yang menuntut Ketika mereka tidak puas. Akibatnya, protes dan perbedaan pendapat Meletus. Dalam hal ini, konsumen akan proaktif dalam mencari perbaikan sebagai akibat dari ketidaksenangan mereka. Keuntungan dari menuntut ketidakpuasan pelanggan adalah bahwa pelanggan cenderung tidak pergi karena mereka masih ingin perusahaan berkembang.

- b. Stable Customer Satisfaction & Stable Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan stabil dan ketidakpuasan pelanggan stabil)

Konsumen dalam tipe ini memiliki tujuan yang rendah dan berperilaku tidak menuntut. Konsumen menginginkan semua tetap sama berdasarkan pengalaman hebat yang mereka miliki dengan

penyedia layanan yang memiliki atribut konsistensi dan kepercayaan. Konsumen akan lebih bersedia untuk mempertahankan hubungan mereka dengan penyedia layanan sebagai akibat dari ini.

Konsumen yang tidak puas dengan cara ini, disisi lain, cenderung tidak melakukan apa-apa. Hubungan pelanggan dengan penyedia dicampur dengan perasaan negatif dan anggapan bahwa asumsi pelanggan dimasa depan tidak akan terpenuhi. Konsumen tidak melihat adanya prospek untuk perbaikan atau perubahan.

- c. Resigned Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan yang mengundurkan diri)

Konsumen dalam tipe ini juga puas, tetapi bukan karena harapan mereka terpenuhi, tetapi karena mereka percaya tidak masuk akal untuk berharap lebih. Bentuk perilaku konsumen ini biasanya enggan melakukan berbagai upaya untuk menuntut kondisi tersebut diperbaiki.

4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Menurut Zeithaml (2003) terdapat empat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu:

- a. Apa yang pelanggan lain katakan tentang anda (word of mouth communication). Dimana hal ini kemungkinan menjadi penentu harapan pelanggan. Misalnya, berdasarkan rekomendasi dari teman, pelanggan dapat memilih perusahaan yang menurut mereka menawarkan layanan berkualitas tinggi.

- b. Dalam hal persyaratan pribadi, harapan pelanggan, sangat bergantung pada fitur individu (kebutuhan personel).
- c. Besarnya harapan konsumen mungkin juga dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dengan layanan tersebut.
- d. Harapan pelanggan sebagian dibentuk oleh komunikasi penyedia layanan dengan pihak eksternal (komunikasi eksternal). Organisasi yang menawarkan layanan dapat mengirim pesan secara langsung atau tidak langsung ke klien berdasarkan komunikasi eksternal. Penetapan harga, dimana biaya layanan cukup tinggi, memainkan efek penting dalam menciptakan harapan klien sebagai contoh pengaruh komunikasi eksternal.

C. Mahasiswa

1. Defenisi Mahasiswa

Sarwono (1978) menjelaskan bahwa mahasiswa adalah seseorang yang secara resmi mengambil kelas di universitas dan berusia 18 dan 30 tahun. Mahasiswa adalah kelompok social yang menjadi terkenal karena ikatan mereka dengan universitas. Dalam budaya dimana kriteria predikat tertentu sering dipenuhi. Selain itu, mahasiswa juga merupakan calon intelektual atau pemikir baru.

Siswoyo (2007) mendefenisikan bahwa mahasiswa adalah seseorang yang terdaftar perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau yayasan berbeda yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dianggap

cerdas, cerdas mental, mampu berencana. mahasiswa juga memiliki kemampuan berpikir kritis dan cepat dan definitif, yang merupakan keterampilan yang dimiliki setiap mahasiswa. Hartaji (2012). Juga mendefinisikan bahwa mahasiswa adalah seseorang yang mencari pendidikan tinggi dan sedang menuntut ilmu, seperti akademik, politeknik, sekolah menengah atas, institusi, dan universitas.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa mahasiswa adalah seseorang yang berusia 18- 30 tahun yang menuntut ilmu di tingkat universitas atau Lembaga Pendidikan lainnya.

2. Ciri- Ciri Mahasiswa

Kartono (1985) mengatakan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat memiliki beberapa ciri- ciri yaitu:

- a. Mahasiswa memenuhi syarat sebagai kaum intelektual jika mereka memiliki bakat dan kesempatan belajar di tingkat universitas.
- b. Harapannya, dengan adanya kesempatan tersebut diatas, mereka mampu berperan sebagai pemimpin yang kompeten dan terampil, baik di masyarakat maupun di tempat kerja.
- c. Hal ini diproyeksikan menjadi kekuatan pendorong dinamis untuk modernisasi proses.
- d. Diharapkan menjadi tenaga kerja yang ahli dan terampil pada saat memasuki dunia kerja.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi menjadi salah satu hal yang dapat dievaluasi oleh konsumen, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan suatu perguruan tinggi itu baik, maka akan menarik bagi mahasiswa bahkan bisa menjadi salah satu pilihan yang akan diminati calon mahasiswa baru. Menurut Maulana (2016) Kualitas pelayanan adalah bagian penting yang harus dilihat oleh setiap perusahaan jika mereka benar-benar ingin bersaing dalam memberikan pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan akademik baik itu merupakan sangat penting bagi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tinggi. Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai gambaran suatu tanggapan evaluatif pelanggan terhadap suatu pelayanan dalam waktu tertentu. Kualitas pelayanan juga merupakan evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diperoleh pada waktu tertentu. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (tangible), Keandalan (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy).

Salah satu elemen yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu kepuasan mahasiswa. Kotler (2001), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen yang dialami setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan seseorang dengan harapannya, merupakan ukuran kepuasan konsumen. Jika kinerja mereka memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas dan jika

kinerjanya jauh dari harapan mereka, mereka akan merasa kecewa. Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh bahwa tidak semua mahasiswa merasa bahwa standar pelayanan akademik yang diberikan oleh kampus telah memuaskan bagi mereka, Mereka memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan kampus, namun harapan tersebut masih belum terpenuhi. Mahasiswa juga menyatakan bahwa pelayanan akademik kampus saat ini masih perlu untuk ditingkatkan

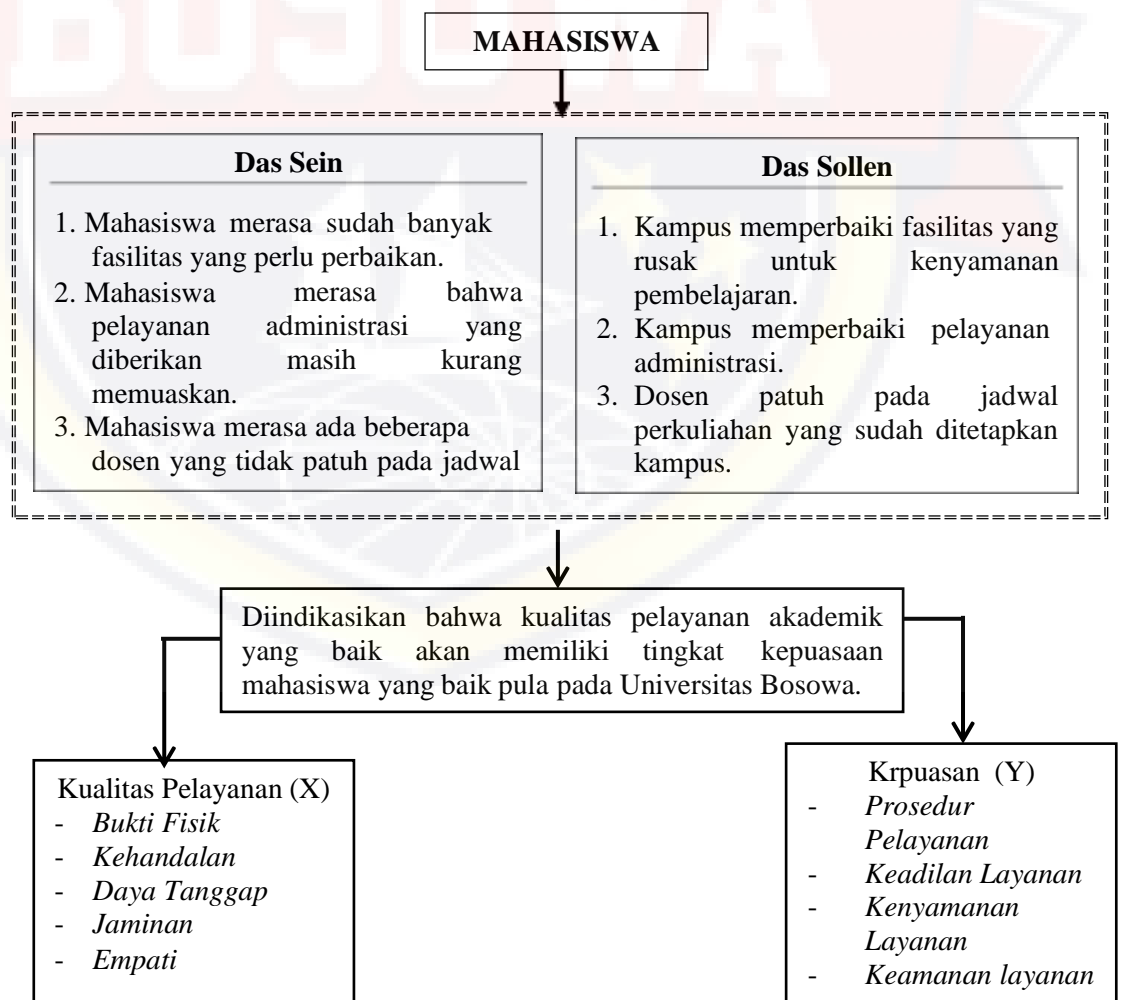
Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan juga hasil observasi awal yang peneliti lakukan, diperoleh bahwa tidak semua mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan akademik yang telah diberikan oleh pihak kampus sebagai pemberi pelayanan. Mereka memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan kampus, namun harapan tersebut masih belum terpenuhi. Mahasiswa juga menyatakan bahwa pelayanan akademik kampus saat ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Mereka memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan kampus, namun harapan tersebut masih belum terpenuhi. Mahasiswa juga menyatakan bahwa pelayanan akademik kampus saat ini masih perlu untuk ditingkatkan.

E. Kerangka Berpikir

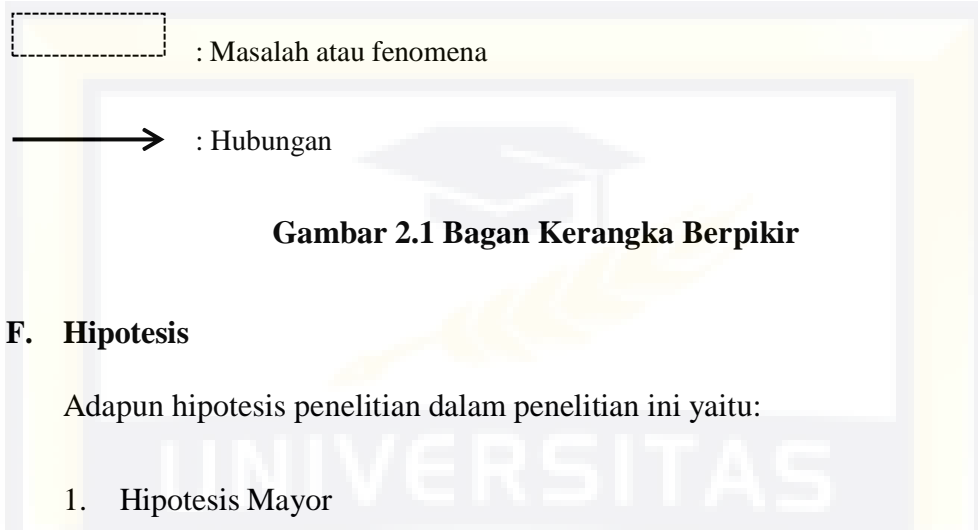
Kualitas pelayanan pada suatu perguruan tinggi menjadi salah satu hal yang dapat dievaluasi oleh konsumen, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan suatu perguruan tinggi itu baik, maka akan menarik bagi mahasiswa bahkan bisa menjadi salah satu pilihan yang akan diminati calon mahasiswa

baru. Universitas Bosowa juga merupakan salah satu universitas swasta yang memperhatikan kualitas pelayanannya. Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap mahasiswa di Universitas Bosowa, mereka merasa bahwa sudah banyak fasilitas yang perlu perbaikan, pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan, beberapa staf biasanya kurang respon, mereka kurang puas karena pemberi pelayanan masih kurang memberi kepastian, beberapa dosen yang tidak patuh pada jadwal perkuliahan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat dibentuk kerangka berpikir seperti dibawah ini



Keterangan:



F. Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis Mayor

H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa

H_1 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa

2. Hipotesis Minor

a. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan

H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan

b. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan

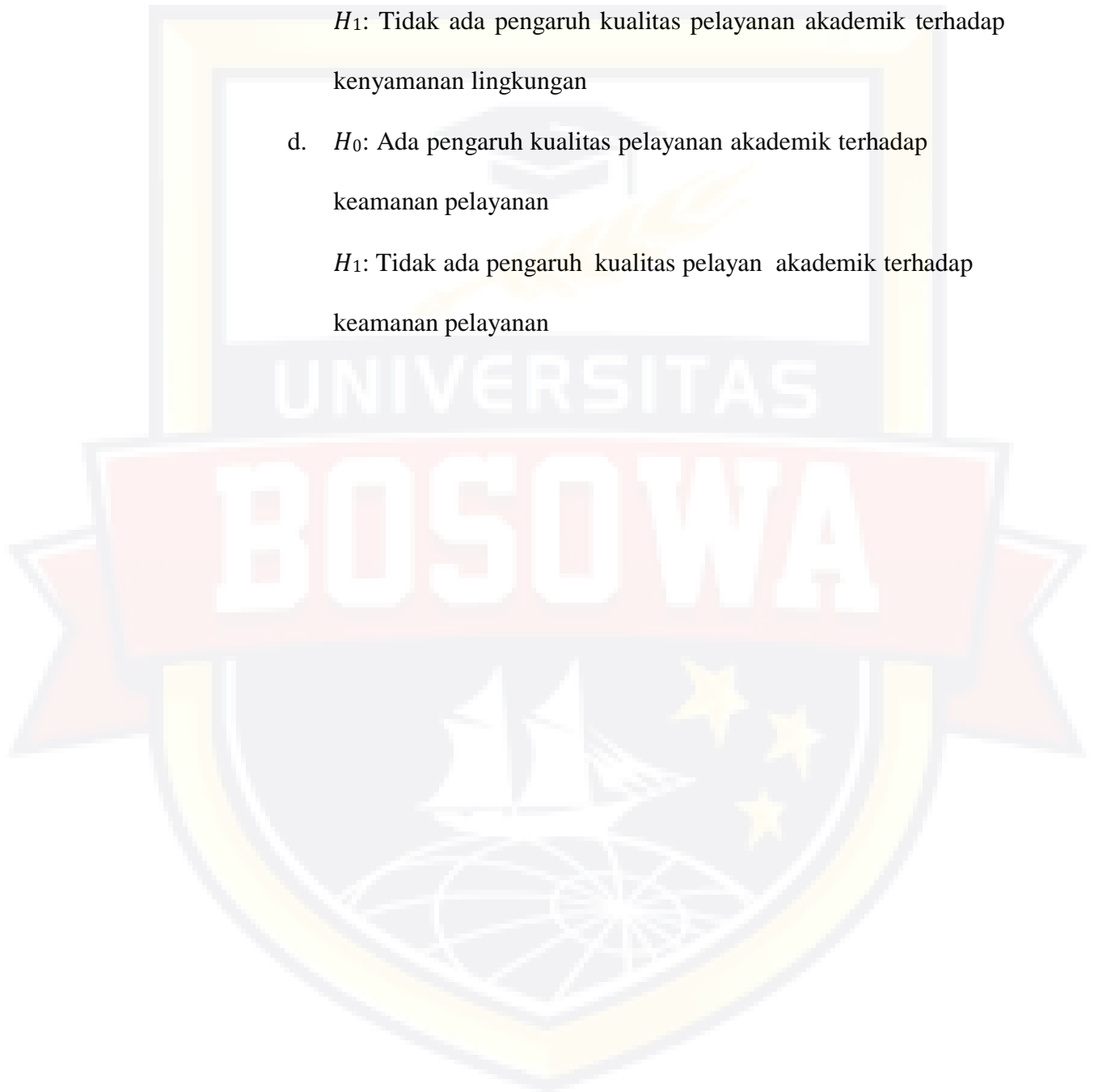
H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan

c. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan

H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan

d. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan

H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayan akademik terhadap keamanan pelayanan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Bentuk dan Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metodologi kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat sistematis, tersusun dan memiliki konstruksi yang jelas dari awal hingga tahap pembuatan rencana pemeriksaan. Penelitian kuantitatif juga banyak melibatkan penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, hasil hingga pada kesimpulan penelitian, penelitian kuantitatif akan lebih baik jika dibarengi dengan gambar, tabel, grafik serta tampilan lainnya (Siyoto & Sodik, 2015).

B. Variabel Penelitian

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa variabel penelitian merupakan sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga diperoleh informasi mengenai apa yang telah ditetapkan peneliti lalu kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan namanya yaitu variabel, dimana berarti sesuatu yang dapat berubah-ubah. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu:

- A. Variabel (X): Kualitas Pelayanan
- B. Variabel (Y): Kepuasan Mahasiswa

Berikut model penelitian yang digunakan:



Gambar 3.1 Model Penelitian

C. Definisi Variabel

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai gambaran suatu tanggapan evaluatif pelanggan terhadap suatu pelayanan dalam waktu tertentu. Berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan dapat menentukan tingkat penting suatu kualitas pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan.

b. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan konsumen adalah ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan seseorang dengan harapannya. Mereka puas jika kinerjanya melebihi harapan mereka, dan mereka kecewa jika kinerjanya di bawah harapan mereka. Kotler (2001).

2. Definisi Operasional

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dimana universitas mampu memberikan pelayanan yang bermutu terhadap setiap mahasiswa dan tindakan baik yang harus diberikan suatu universitas sehingga menghasilkan suatu kepuasan bagi setiap mahasiswa.

b. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tanggapan mahasiswa mengenai pelayanan yang mereka dapatkan.

Apabila pelanggan merasa pelayanan yang di berikan pemberi pelayanan sesuai dengan harapan mereka maka mahasiswa akan merasa puas begitupun sebaliknya

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari bagian yang akan diteliti. Kurniawan & Puspitaningtyas (2016) menyatakan bahwa populasi juga tidak hanya diartikan sebagai jumlah dari subjek yang akan diteliti, namun populasi juga mencakup seluruh karakter atau sifat yang dimiliki oleh subjek tersebut. Populasi yang memiliki jumlah individu tertentu disebut populasi terbatas (finit) sedangkan populasi yang tidak memiliki jumlah tetap disebut populasi tidak terbatas (infininit). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Bosowa Makassar, yang berjumlah 4.934 mahasiswa

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cluster random sampling, yaitu dengan cara pengacakan atau randomisasi pada subjek kelompok bukan individu, dan tidak membedakan satu subjek dengan subjek lainnya. Berdasarkan hasil pengacakan awal, ditentukan bahwa subjek adalah mahasiswa Universitas Bosowa Makassar yang terdiri dari 9 fakultas yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Psikologi, Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, Fakultas Hukum dan Fakultas Sastra. Peneliti dari 9 perguruan tinggi menggunakan teknik clustering. Dalam suatu klaster yang mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel, bukan individu melainkan kelompok siswa, tetapi tidak membedakan guru yang satu dengan yang lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Bosowa Makassar yang berjumlah 4.934 mahasiswa. Dalam penelitian ini, peneliti menghitung jumlah sampel dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011), mempersempit populasi menjadi total 4.934 mahasiswa. Untuk menentukan ukuran sampel minimum yang harus ditetapkan, mengacu pada *rumus Slovin*, karena dalam pengambilan sampel, ukurannya harus representatif untuk mendapatkan hasil penelitian dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan cukup sederhana yakni:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = persentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penetapan sampel (5%)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 4.934 mahasiswa sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 5% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$m = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$m = \frac{4.934}{1 + 4.934(0.05)^2}$$

$$m = \frac{4.934}{1 + 4.934(0,0025)}$$

$$m = \frac{4.934}{13,335}$$

$$m = 370$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 370 mahasiswa dari keseluruhan mahasiswa Universitas Bosowa.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini yaitu melalui penyebaran skala kepada subjek. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert, yang merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Skala ini merupakan skala likert yang memiliki 24 pernyataan dengan 4 pilihan tanggapan yaitu sangat baik, baik, kurang dan sangat kurang.

Tabel 3.1 Skala Kualitas Pelayanan

	Dimensi	Sub Indikator
Variabel Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Tangible</i> / Bukti langsung (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan petugas rapi b. Staf Selalu ada di loket layanan c. Tersedia tempat tunggu d. Tata ruang pelayanan nyaman
	2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap dalam membantu mahasiswa)	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa dengan sambutan b. Petugas pelayanan menguasai tugas dan informatif.
	3. <i>Reliability</i> (keandalan pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas b. Prosedur pelayanan mudah

	<p>4. <i>Empathy</i> (keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan jaminan layanan dan layanan keluhan)</p>	<p>a. Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan b. Petugas berkomunikasi dengan Bahasa dimengerti</p>
	<p>5. <i>Assurance</i> (keyakinan/kemampuan petugas membangun rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan)</p>	<p>a. Petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang b. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan mahasiswa</p>

Tabel 3.2 Skala Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa (Y)	<p>1. Prosedur pelayanan</p>	<p>a. Kepuasan pelayanan administrasi akademik b. Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi.</p>
	<p>2. Keadilan mendapat pelayanan</p>	<p>a. Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses sesuai urutan. b. Tidak diskriminasi dalam proses pengadministrasian</p>
	<p>3. Kenyamanan lingkungan</p>	<p>a. Tersedianya ruangan yang nyaman untuk menunggu b. Keramahan petugas dalam pelayanan</p>
	<p>4. Keamanan Pelayanan</p>	<p>a. Perasaan aman terhadap pelayanan administrasi</p>

G. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan setelah data responden terkumpul. Dalam menganalisis data, peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian tersebut. Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Sugiono (2013) mendefinisikan bahwa analisis deskriptif merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh secara objektif. Analisis deskriptif dalam penelitian menggunakan teknik frekuensi untuk mengetahui gambaran demografi mahasiswa, tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa Makassar.

2. Uji Asumsi

Uji asumsi merupakan proses yang dilakukan pada tahapan awal sebelum menentukan Teknik uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam uji asumsi bisa menggunakan pengujian statistik parametrik dan non parametrik, dimana pengujian ini bisa dilakukan menggunakan. Terdapat beberapa jenis teknik yang digunakan dalam uji asumsi seperti:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data telah terdistribusi dengan normal sehingga data boleh digunakan dalam statistik parametrik. Santoso (2018) menjelaskan bahwa pola seperti distribusi yang normal tidak dominan ke kiri atau kanan disebut sebagai data yang baik. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan yaitu Kolmogorov Smirnov. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka data yang diperoleh dapat dikategorikan sebagai data yang terdistribusi secara normal.

b. Uji Linearitas

Nisfiannoor (2009) menjelaskan bahwa uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear (garis lurus). Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan yaitu *Analisis Of Variance* (ANOVA). Data dapat dikatakan linear jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dalam sebuah penelitian, yang mana akan di uji kebenarannya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji hipotesis dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana. Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yakni:

1. Hipotesis Mayor

- a. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa
- b. H_1 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa
2. Hipotesis Minor
- a. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan
- H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan
- b. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan
- H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan
- c. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan
- H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan
- d. H_0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan
- H_1 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan

BAB IV

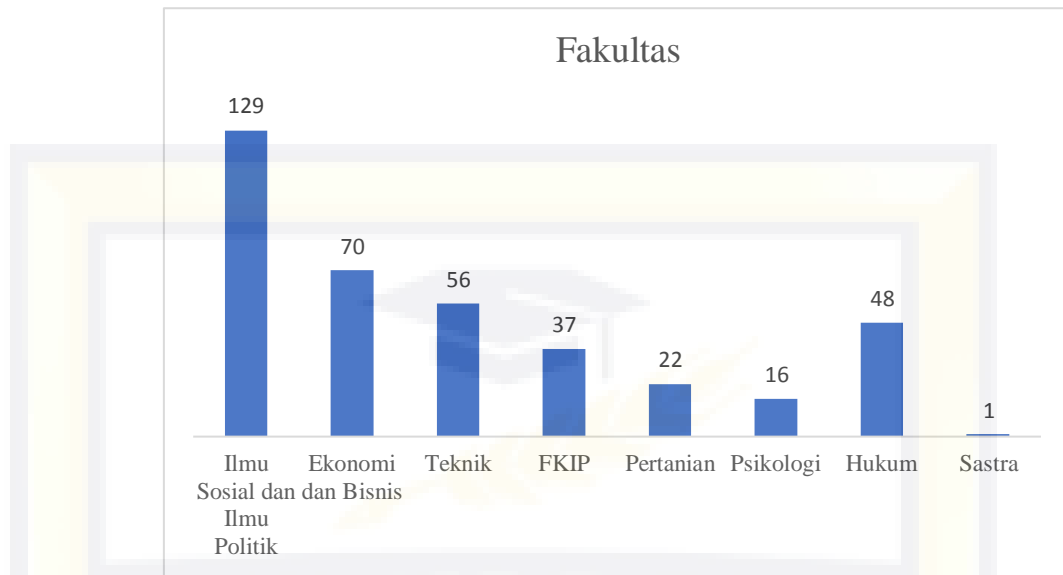
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis

1. Deskriptif Demografi Berdasarkan Mahasiswa di Universitas Bosowa Makassar

a. Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Fakultas

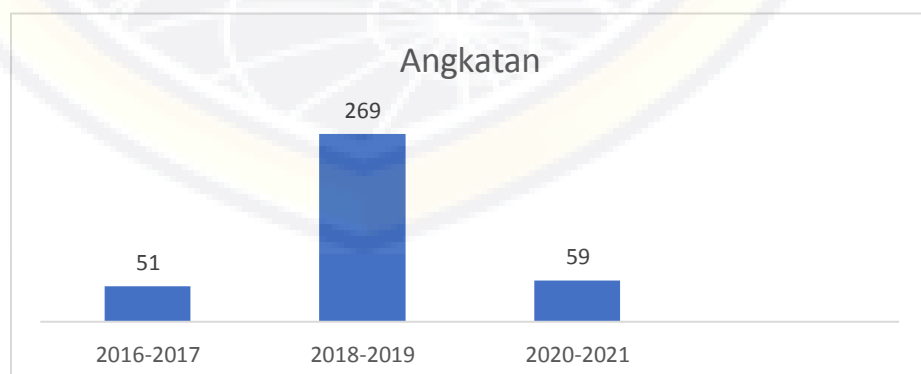
Responden dalam penelitian ini terdiri dari delapan fakultas yang ada pada universitas bosowa yaitu fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ekonomi dan Bisnis, Teknik, FKIP, Psikologi, Pertanian, Hukum, dan Sastra dengan jumlah responden sebanyak 379 responden. Berdasarkan fakultas, responden pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 129 responden dari 379 responden, responden pada fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 70 responden dari 379 responden, responden pada fakultas Teknik, sebanyak 56 responden dari 379 responden, responden pada fakultas FKIP sebanyak 37 responden dari 379 responden, responden pada fakultas Pertanian sebanyak 22 responden dari 379 responden, responden pada fakultas Psikologi sebanyak 16 responden dari 379 responden, responden pada fakultas hukum sebanyak 48 responden dari 379 responden, dan responden pada fakultas sastra sebanyak 1 responden dari 379 responden.



Gambar 4.1 diagram deskriptif fakultas di Universitas Bosowa

b. Gambaran umum subjek berdasarkan Angkatan

Responden dalam penelitian ini terdiri dari Angkatan 2016 sampai dengan 2021 dengan jumlah responden sebanyak 379 responden. Berdasarkan Angkatan, responden Angkatan 2016-2017 sebanyak 51 responden dari 379 responden, responden Angkatan 2018-2019 sebanyak 269 responden dari 379 responden, dan responden Angkatan 2020-2021 sebanyak 59 responden dari 379



responden.

Gambar 4.2 diagram deskriptif angkatan di Universitas Bosowa

c. Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki – laki dan perempuan dengan jumlah responden sebanyak 379 responden. Berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 105 responden dari 379 responden dan responden perempuan sebanyak 274 responden dari 379 responden.



Gambar 4.3 diagram deskriptif jenis kelamin mahasiswa di Universitas Bosowa

2. Deskriptif Variabel Berdasarkan Tingkat Skor Pada Mahasiswa di Universitas Bosowa

a. Kualitas Pelayanan

Deskriptif variabel berdasarkan tingkat skor kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdapat 379 mahasiswa yang ditunjukkan pada tabel statistik yang didapat dari aplikasi SPSS 15 dengan teknik

analisis deskriptif. Berikut hasil deskriptif variabel berdasarkan tingkat skor kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.1 Rangkuman statistik kualitas pelayanan akademik di Universitas Bosowa

Kualitas Pelayanan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	379	18	72	41,17	10,215

Berdasarkan tabel hasil analisis dari 18 pernyataan skala kualitas pelayanan terhadap 379 mahasiswa pada universitas bosowa di hasilkan 18 nilai minimum skor kualitas pelayanan, 72 nilai maximum skor kualitas pelayanan, nilai mean sebesar 46,17 dan nilai standar deviasi sebesar 10,215. Dari hasil nilai mean dan standar deviasi yang didapatkan, selanjutnya digunakan untuk menentukan kriteria kategorisasi sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Berikut ini ditunjukkan kriteria kategorisasi tingkat kualitas pelayanan.

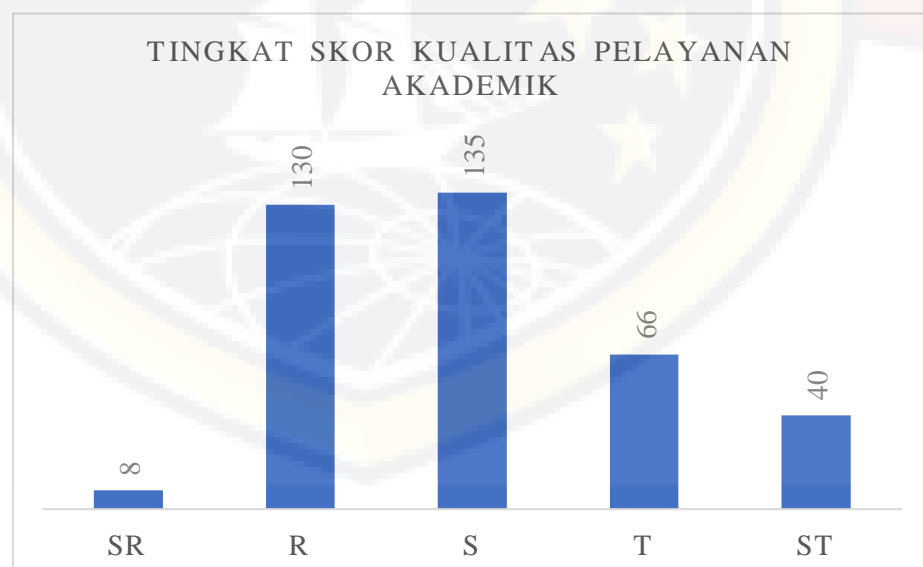
Tabel 4.2 Kategorisasi Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Bosowa

Kategori	Kriteria Kategorisasi	Hasil Kategorisasi
Sangat Rendah	$X \leq \bar{X} - 1,5SD$	$31,4 \leq X$
Rendah	$(\bar{X} - 1,5SD) < X \leq (\bar{X} - 0,5SD)$	$31,4 < X \leq 41,61$
Sedang	$(\bar{X} - 0,5SD) < X \leq (\bar{X} + 0,5SD)$	$41,61 < X \leq 51,81$

Tinggi	$(\bar{X}+0,5SD)<X\leq(\bar{X}+1,5SD)$	$51,81 < X \leq 62,02$
Sangat Tinggi	$X > \bar{X} + 1,5SD$	$X > 62,02$

ada tabel distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan, dapat dijelaskan bahwa kategori sangat rendah memiliki skor dibawah atau sama dengan 31,4. Kategori rendah memiliki skor diantara diatas 31,4 sampai 41,61. Kategori sedang memiliki skor di atas 41,61 sampai 51,81. Untuk kategori tinggi memiliki skor diatas 51,81 sampai 62,02. Kategori sangat tinggi memiliki skor lebih dari 62,02.

Berdasarkan kriteria kategorisasi yang telah dibuat, berikut disajikan diagram batang untuk mengetahui frekuensi kategorisasi tingkat kualitas pelayanan yang tergolong dalam kriteria sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi.



Gambar 4.4 diagram kategorisasi tingkat skor kualitas pelayanan akademik di Universitas Bosowa

Berdasarkan tingkat skor kualitas pelayanan akademik terhadap 379 mahasiswa dalam penelitian ini, diperoleh hasil bahwa terdapat 8 (2%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat rendah, terdapat 130 (34%) mahasiswa berada pada kategori rendah, terdapat 135 (36%) mahasiswa pada kategori sedang, terdapat 66 (17%) mahasiswa berada pada kategori tinggi dan terdapat 40 (11%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat tinggi.

b. Kepuasan Mahasiswa

Deskriptif variabel berdasarkan tingkat skor kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini terdapat 379 mahasiswa yang ditunjukkan pada tabel statistik yang didapat dari aplikasi SPSS 15 dengan teknik analisis deskriptif. Berikut hasil deskriptif variabel berdasarkan tingkat skor kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4.3 rangkuman statistik kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas Bosowa

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	379	15	48	31,92	6,630

Berdasarkan tabel hasil analisis dari 12 pernyataan skala kepuasan mahasiswa terhadap 379 mahasiswa pada universitas bosowa di hasilkan 15 nilai minimum skor kepuasan mahasiswa, 48 nilai maximum skor kepuasan mahasiswa, nilai mean sebesar 31,92 dan

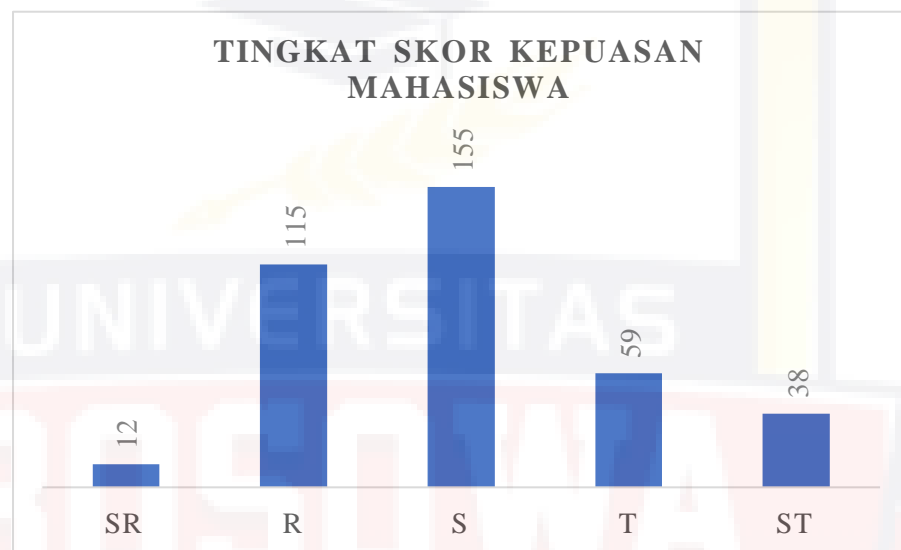
nilai standar deviasi sebesar 6,630. Dari hasil nilai mean dan standar deviasi yang didapatkan, selanjutnya digunakan untuk menentukan kriteria kategorisasi sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Berikut ini ditunjukkan kriteria kategorisasi tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.4 kategorisasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Universitas Bosowa

Kategori	Kriteria Kategorisasi	Hasil Kategorisasi
Sangat Rendah	$X \leq \bar{X} - 1,5SD$	$21,99 \leq X$
Rendah	$(\bar{X} - 1,5SD) < X \leq (\bar{X} - 0,5SD)$	$21,99 < X \leq 28,61$
Sedang	$(\bar{X} - 0,5SD) < X \leq (\bar{X} + 0,5SD)$	$28,61 < X \leq 35,23$
Tinggi	$(\bar{X} + 0,5SD) < X \leq (\bar{X} + 1,5SD)$	$35,23 < X \leq 41,85$
Sangat Tinggi	$X > \bar{X} + 1,5SD$	$X > 41,85$

a tabel distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan, dapat dijelaskan bahwa kategori sangat rendah memiliki skor dibawah atau sama dengan 31,4. Kategori rendah memiliki skor diantara diatas 31,4 sampai 41,61. Kategori sedang memiliki skor di atas 41,61 sampai 51,81. Untuk kategori tinggi memiliki skor diatas 51,81 sampai 62,02. Kategori sangat tinggi memiliki skor lebih dari 62,02.

Berdasarkan kriteria kategorisasi yang telah dibuat, berikut disajikan diagram batang untuk mengetahui frekuensi kategorisasi tingkat kepuasan mahasiswa yang tergolong dalam kriteria sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi



Gambar 4.5 diagram kategorisasi kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa

Berdasarkan hasil kategorisasi data terhadap 379 mahasiswa dalam penelitian ini, diperoleh hasil bahwa terdapat 12 (3%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat rendah, terdapat 115 (30%) mahasiswa berada pada kategori rendah, terdapat 155 (41%) mahasiswa pada kategori sedang, terdapat 59 (16%) mahasiswa berada pada kategori tinggi dan terdapat 38 (10%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat tinggi.

3. Deskriptif Variabel Berdasarkan Demografi

a. Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Universitas Bosowa Makassar

1) Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.5 deskriptif kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas

Fakultas	Tingkat Skor Kualitas Pelayanan Akademik				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	2	48	45	26	8
Ekonomi dan Bisnis	2	24	26	12	6
Teknik	2	22	18	8	6
FKIP	0	8	23	4	2
Pertanian	2	12	4	2	2
Psikologi	0	2	3	5	6
Hukum	0	14	16	8	10
Sastra	0	0	0	1	0

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, diperoleh data sebesar 8 responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, 6 responden pada fakultas ekonomi dan bisnis, 6 responden pada fakultas teknik, 2 responden pada fakultas FKIP, 2 responden pada fakultas pertanian, 6 responden pada fakultas psikologi, 10 responden pada fakultas hukum, dan 0 responden pada fakultas sastra yang ada pada kategori skor sangat tinggi untuk tingkat skor kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas dengan

kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 26 responden, fakultas ekonomi dan bisnis, sebanyak 12 responden, fakultas teknik sebanyak 8 responden, fakultas FKIP sebanyak 4 responden, fakultas pertanian sebanyak 2 responden, fakultas psikologi sebanyak 5 responden, fakultas hukum sebanyak 8 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 1 responden.

Pada kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 45 responden, fakultas ekonomi dan bisnis sebanyak 26 responden, fakultas teknik sebanyak 18 responden, fakultas FKIP sebanyak 23 responden, fakultas pertanian sebanyak 4 responden, fakultas psikologi sebanyak 3 responden, fakultas hukum sebanyak 16 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 48 responden, fakultas ekonomi dan bisnis, sebanyak 24 responden, fakultas teknik sebanyak 22 responden, fakultas FKIP sebanyak 8 responden, fakultas pertanian sebanyak 12 responden, fakultas psikologi sebanyak 2 responden, fakultas hukum sebanyak 14 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden.

Adapun kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 2 responden, fakultas ekonomi dan bisnis, sebanyak 2 responden, fakultas teknik sebanyak 2 responden, fakultas FKIP sebanyak 0 responden, fakultas pertanian sebanyak 2 responden, fakultas psikologi sebanyak 0 responden, fakultas hukum sebanyak 0 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden.

2) Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Angkatan

Tabel 4.6 deskriptif kualitas pelayanan akademik berdasarkan angkatan

Angkatan	Tingkat Skor Kualitas Pelayanan Akademik				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
2016-2017	0	12	30	5	4
2018-2019	8	94	89	50	28
2020-2021	0	24	16	11	8

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, diperoleh data sebanyak 4 responden pada Angkatan 2016-2017, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 28 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 di peroleh data sebanyak 8 responden yang ada pada kategori skor sangat tinggi untuk tingkat skor kualitas pelayanan akademik berdasarkan angkatan. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan angkatan dengan kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-

2017 sebanyak 5 responden, pada Angkatan 2018-2019, diperoleh data sebanyak 50 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 11 responden.

Pada kualitas pelayanan akademik berdasarkan angkatan dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 30 responden, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 89 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 16 responden. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan Angkatan, dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 12 responden, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 94 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 24 responden. Adapun kualitas pelayanan akademik berdasarkan Angkatan dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 0 responden, pada Angkatan 2018-2019 data yang diperoleh sebanyak 8 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 data diperoleh sebanyak 0 responden.

3) Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.7 deskriptif kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Skor Kualitas Pelayanan Akademik				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
Laki – Laki	6	38	33	16	12
Perempuan	2	92	102	50	28

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, dapat dilihat bahwa tingkat skor kualitas pelayanan Akademik perempuan dan laki – laki di Universitas Bosowa. Dari hasil diatas diperoleh data sebanyak 12 responden laki – laki, dan 28 responden perempuan yang berada pada kategori skor sangat tinggi. Untuk tingkat skor kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis kelamin dengan kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden Laki – Laki diperoleh data sebanyak 16 dan responden Perempuan diperoleh data sebanyak 50 responden.

Pada kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis kelamin dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden Laki-Laki sebanyak 33 responden, dan untuk responden Perempuan diperoleh data sebanyak 102 responden. Untuk kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis kelamin, dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden Laki-Laki diperoleh data sebanyak 38 responden, untuk responden perempuan diperoleh data sebanyak 92 responden. Adapun kualitas pelayanan akademik

berdasarkan jenis kelamin dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden Laki – Laki diperoleh data sebanyak 6 responden, untuk responden perempuan diperoleh data sebanyak 2 responden.

b. Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa

1) Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.8 deskriptif kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik berdasarkan fakultas pada Universitas Bosowa

Fakultas	Tingkat Skor Kepuasan Mahasiswa				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	2	47	48	22	10
Ekonomi dan Bisnis	6	14	34	10	6
Teknik	2	24	20	4	6
FKIP	0	8	19	8	2
Pertanian	2	8	10	2	0
Psikologi	0	0	6	4	6
Hukum	0	14	18	8	8
Sastra	0	0	0	1	0

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, diperoleh data sebesar 10 responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, 6 responden pada fakultas ekonomi dan bisnis, 6 responden pada fakultas teknik, 2 responden pada fakultas FKIP, 0

responden pada fakultas pertanian, 6 responden pada fakultas psikologi, 8 responden pada fakultas hukum, dan 0 responden pada fakultas sastra yang ada pada kategori skor sangat tinggi untuk tingkat skor kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas dengan kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 22 responden, fakultas ekonomi dan bisnis sebanyak 10 responden, fakultas teknik sebanyak 4 responden, fakultas FKIP sebanyak 8 responden, fakultas pertanian sebanyak 10 responden, fakultas psikologi sebanyak 4 responden, fakultas hukum sebanyak 8 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 1 responden.

Pada kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 48 responden, fakultas ekonomi dan bisnis sebanyak 34 responden, fakultas teknik sebanyak 20 responden, fakultas FKIP sebanyak 19 responden, fakultas pertanian sebanyak 10 responden, fakultas psikologi sebanyak 6 responden, fakultas hukum sebanyak 18 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 47 responden, fakultas ekonomi dan bisnis, sebanyak 14 responden,

fakultas teknik sebanyak 24 responden, fakultas FKIP sebanyak 8 responden, fakultas pertanian sebanyak 8 responden, fakultas psikologi sebanyak 0 responden, fakultas hukum sebanyak 14 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden.

Adapun kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebanyak 2 responden, fakultas ekonomi dan bisnis, sebanyak 6 responden, fakultas teknik sebanyak 2 responden, fakultas FKIP sebanyak 0 responden, fakultas pertanian sebanyak 2 responden, fakultas psikologi sebanyak 0 responden, fakultas hukum sebanyak 0 responden dan pada fakultas sastra sebanyak 0 responden.

2) Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan

Tabel 4.9 deskriptif kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik berdasarkan angkatan

Angkatan	Tingkat Skor Kepuasan Mahasiswa				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
2016-2017	2	16	24	5	4
2018-2019	10	79	107	43	30
2020-2021	0	20	24	11	4

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, diperoleh data sebanyak 4 responden pada Angkatan 2016-2017, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 30 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 di peroleh data sebanyak 4 responden

yang ada pada kategori skor sangat tinggi untuk tingkat skor kepuasan mahasiswa berdasarkan angkatan. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan angkatan dengan kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 5 responden, pada Angkatan 2018-2019, diperoleh data sebanyak 43 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 11 responden.

Pada kepuasan mahasiswa berdasarkan angkatan dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 24 responden, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 107 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 24 responden. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan Angkatan, dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 16 responden, pada Angkatan 2018-2019 diperoleh data sebanyak 79 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 diperoleh data sebanyak 20 responden. Adapun kepuasan mahasiswa berdasarkan Angkatan dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden pada Angkatan 2016-2017 sebanyak 2 responden, pada Angkatan 2018-2019 data yang diperoleh sebanyak 10 responden, dan pada Angkatan 2020-2021 data diperoleh sebanyak 0 responden.

3) Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.10 deskriptif kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Skor Kepuasan Mahasiswa				
	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
Laki – Laki	4	39	40	12	10
Perempuan	8	76	115	47	28

Berdasarkan tabel hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa, dapat dilihat bahwa tingkat skor kepuasan mahasiswa Laki – Laki dan Perempuan di Universitas Bosowa. Dari hasil diatas diperoleh data sebanyak 10 responden Laki – Laki, dan 28 responden Perempuan yang berada pada kategori skor sangat tinggi. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan jenis kelamin dengan kategori skor tinggi, data yang diperoleh untuk responden Laki – Laki diperoleh data sebanyak 12 dan responden Perempuan diperoleh data sebanyak 47 responden.

Pada kepuasan mahasiswa berdasarkan jenis kelamin dengan kategori skor sedang, data yang diperoleh untuk responden Laki-Laki sebanyak 40 responden, dan untuk responden Perempuan diperoleh data sebanyak 115 responden. Untuk kepuasan mahasiswa berdasarkan jenis kelamin, dengan kategori skor rendah data yang diperoleh untuk responden Laki-Laki diperoleh data sebanyak 39 responden, untuk responden perempuan diperoleh data sebanyak 76 responden. Adapun kualitas pelayanan akademik berdasarkan jenis

kelamin dengan kategori skor sangat rendah, data yang diperoleh untuk responden Laki – Laki diperoleh data sebanyak 4 responden, untuk responden perempuan diperoleh data sebanyak 8 responden.

4. Hasil Analisis Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data telah terdistribusi dengan normal sehingga data boleh digunakan dalam statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan yaitu Kolmogorov Smirnov. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka data yang diperoleh dapat dikategorikan sebagai data yang terdistribusi secara normal. Adapun Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 4.11 hasil uji normalitas

Variabel	K-S-Z	Sig**	Keterangan
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,0506	0,287	Normal

terangan:

K-S-Z = nilai signifikansi uji normalitas Kolmogorov-smirnov Z

Sig** = nilai signifikansi uji normalitas $p > 0,05$

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil uji normalitas untuk variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, diketahui bahwa nilai signifikansi uji normalitas Kolmogorov-

Smirnov Z sebesar 0,0506 dan nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,287. Sehingga data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$).

b. Uji Linearitas

Nisfiannoor (2009) menjelaskan bahwa uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear (garis lurus). Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan yaitu *Analisis Of Variance* (ANOVA). Data dapat dikatakan linear jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Adapun hasil uji linearitas dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.12 hasil uji linearitas

Variabel	F*	Sig.F*	Keterangan
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,640	0,927	Linear

eterangan:

*F = nilai koefisien *deviation from linearity*

**Sig.F = nilai signifikansi *deviation from linearity*, $p > 0,05$

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil uji linearitas untuk variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, diketahui bahwa nilai signifikansi uji linearitas Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,640 dan nilai signifikansi uji linearitas sebesar

0,927. Sehingga data dalam penelitian ini terdistribusi secara linear karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Hasil Analisis Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dalam sebuah penelitian, yang mana akan di uji kebenarannya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji hipotesis dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi IBM Statistic SPSS 20 yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini yaitu:

a. Hipotesis Mayor

1) H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa

H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa

b. Hipotesis Minor

1) H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan

H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan

2) H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan

H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayan akademik terhadap keadilan mendapat layanan

3) H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan layanan

H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan layanan

4) H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan

H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayan akademik terhadap keamanan pelayanan.

Berikut ini disajikan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini:

a) Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa

Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi hasil uji hipotesis kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.13 hasil uji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa

Variabel	N	R Square*	Kontribusi	F**	Sig F***	Ket.
----------	---	-----------	------------	-----	----------	------

Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	379	0,606	60,6%	580,359	0,000	Sig
---	-----	-------	-------	---------	-------	-----

Keterangan:

*R Square = Koefisien determinan

**F = Nilai Uji Koefisien Regresi

*Sig F = Nilai signifikansi F, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada yang melibatkan 379 mahasiswa dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,606 sehingga besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 60,6%. Besaran kontribusi tersebut, memiliki nilai F sebesar 580,359 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (signifikan $< 0,05$). Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada universitas bosowa, ditolak. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiwa diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.

b) Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Prosedur Pelayanan

Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi hasil uji hipotesis kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan.

Tabel 4.14 hasil uji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan di Universitas Bosowa

Variabel	N	R Square*	Kontribusi	F**	Sig F***	Ket.
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Prosedur Pelayanan	379	0,504	50,4%	383,604	0,000	Sig

Keterangan:

*R Square = koefisien determinan

**F = Nilai uji koefisien regresi

*Sig F = Nilai signifikansi F, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan pada yang melibatkan 379 mahasiswa dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,504 sehingga besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan sebesar 50,4%. Besaran kontribusi tersebut, memiliki nilai F sebesar 383,604 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (signifikan $< 0,05$). Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan, ditolak. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap

prosedur pelayanan diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap prosedur pelayanan pada Universitas Bosowa.

c) Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keadilan Mendapat Pelayanan

Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi hasil uji hipotesis kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan.

Tabel 4.15 hasil uji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan di Universitas Bosowa

Variabel	N	R Square*	Kontribusi	F**	Sig F***	Ket.
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keadilan Mendapat Layanan	379	0,419	41,9%	272,059	0,000	Sig

Keterangan:

*R Square = Koefisien determinan

**F = nilai koefisien regresi

*SigF = nilai signifikansi F, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan yang melibatkan 379 mahasiswa dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,419 sehingga besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan sebesar 41,9%.

Besaran kontribusi tersebut, memiliki nilai F sebesar 272,059 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (signifikan < 0,05). Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan, ditolak. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap keadilan mendapat layanan pada Universitas Bosowa.

d) Kualitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Lingkungan

Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi hasil uji hipotesis kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan.

Tabel 4.16 hasil uji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan di Universitas Bosowa

Variabel	N	R Square*	Kontribusi	F**	Sig F***	Ket.
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kenyamanan Lingkungan	379	0,461	46,1%	322,804	0,000	Sig

Keterangan:

*R Square = koefisien determinan *R Square = koefisien determinan

**F = nilai koefisien regresi

*Sig F = nilai signifikansi F, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan yang melibatkan 379 mahasiswa dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,461 sehingga besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan sebesar 46,1%. Besaran kontribusi tersebut, memiliki nilai F sebesar 322,804 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (signifikan $< 0,05$). Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan, ditolak. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kenyamanan lingkungan pada Universitas Bosowa.

e) Kualitas Pelayanan Terhadap Keamanan Pelayanan

Berikut ini ditampilkan tabel yang berisi hasil uji hipotesis kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan.

Tabel 4.17 hasil uji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat pelayanan di Universitas Bosowa

Variabel	N	R Square*	Kontribusi	F**	Sig F***	Ket.
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap	379	0,407	40,7%	258,881	0,000	Sig

Keamanan Pelayanan						
--------------------	--	--	--	--	--	--

Keterangan:

*R Square = Koefisien determinan *R Square = koefisien determinan

**F = nilai uji koefisien regresi

*Sig F = nilai signifikansi F, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan yang melibatkan 379 mahasiswa dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,407 sehingga besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan sebesar 40,7%. Besaran kontribusi tersebut, memiliki nilai F sebesar 258,881 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (signifikan $< 0,05$). Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan, ditolak. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap keamanan pelayanan pada Universitas Bosowa.

6. Koefisien Pengaruh Kualitas Pelayanan Akadmeik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Bosowa

Berikut ini ditampilkan tabel hasil analisis data untuk mengetahui koefisien pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.

Tabel 4.18 koefisien pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa

Variabel	Constant	B**	Nilai T	Sig***	Ket.
Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,638	0,779	24,091	0,000	Sig

Keterangan:

*Constant = nilai konstanta

**B = koefisien pengaruh

***Sig = nilai signifikansi, $p < 0,05$

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai kostanta sebesar 0,683. Nilai koefisien regresinya sebesar 0,779 dan nilai T sebesar 24,091 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (signifikan $< 0,05$), dimana taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data signifikan.

B. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Deskriptif Variabel

a) Gambaran Kualitas Pelayanan pada mahasiswa di Universitas

Bosowa

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 379 responden di universitas bosowa, menunjukkan bahwa terdapat 8 (2%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat rendah, terdapat 130 (34%) mahasiswa berada pada kategori rendah, terdapat 135 (36%) mahasiswa pada kategori sedang, terdapat 66 (17%) mahasiswa berada pada kategori tinggi dan terdapat 40 (11%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat tinggi. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa Sebagian besar mahasiswa pada universitas bosowa cenderung memiliki kepuasan pada kualitas pelayanan tergolong dalam kategori sedang dengan presentase 36%.

Masruri (2004), mengatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan, harus ada kualitas pelayanan yang memadai yang memenuhi harapan seseorang. Kualitas pelayanan akan dipandang memenuhi harapan, jika kualitas pelayanan yang diberikan dianggap optimal. Di sisi lain, kualitas pelayanan akan dianggap buruk jika kualitas pelayanan yang diterima jauh dari harapan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang Rinala, Yudana dan Natajaya (2013) yang menemukan Kualitas pelayanan akademik

mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Hasil ini didukung oleh hasil uji struktural yang menghasilkan estimasi standar (factor loading) sebesar 0,895 untuk kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, angka di atas 0,40 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bosowa

berdasarkan hasil analisis data terhadap 379 mahasiswa dalam penelitian ini, diperoleh hasil bahwa terdapat 12 (3%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat rendah, terdapat 115 (30%) mahasiswa berada pada kategori rendah, terdapat 155 (41%) mahasiswa pada kategori sedang, terdapat 59 (16%) mahasiswa berada pada kategori tinggi dan terdapat 38 (10%) mahasiswa yang berada pada kategori sangat tinggi. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa pada universitas bosowa cenderung merasa bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa tergolong dalam kategori rendah dengan presentase 41%.

Wahyudi (2015) mengatakan bahwa kepuasan sebagai salah satu indikator paling penting dari kinerja sistem informasi. Untuk institusi Pendidikan, kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting. Untuk memenuhi harapan mahasiswa, layanan berkualitas tinggi diperlukan.

Hanan & Karp (1991) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan itu sendiri, yang meliputi faktor yang berhubungan dengan produk, faktor yang berhubungan dengan pelayanan dan faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut yang telah dimodifikasi agar sesuai dengan latar belakang penelitian ini. Faktor pertama berkaitan dengan penawaran universitas, termasuk kursus, biaya kuliah, fasilitas yang ditawarkan dan realisasi kebutuhan atau hak mahasiswa.

Faktor kedua terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh institusi, baik itu dosen maupun staf, adanya jaminan dan solusi, jaminan dan tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Faktor ketiga yaitu terkait dengan akademik, dan faktor ketiga itu sendiri meliputi faktor yang berkaitan dengan profesionalisme dosen, dan faktor yang berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan mahasiswa mengikuti proses pembelajaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013) menunjukkan bahwa mahasiswa pada program kelas internasional paling tidak puas dengan indikator layanan akademik staf administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik tenaga administrasi merupakan daerah dimana mahasiswa mengungkapkan ketidakpuasan yang paling besar. Hasil tersebut

memberikan umpan balik dan bahan evaluasi bagi pengelola pada khususnya dan fakultas pada umumnya untuk melaksanakan peningkatan pelayanan pegawai administrasi.

2. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

a. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa Makassar

Berdasarkan hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, tingkat kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 60,6%. Dari hasil analisis data dapat diketahui bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa.

Sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh Kotler (2001) bahwa kepuasan konsumen yang dialami setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan seseorang dengan harapannya merupakan ukuran kepuasan konsumen. Jika kinerja mereka memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas dan jika kinerjanya jauh dari harapan mereka mereka akan merasa kecewa. Kualitas dimulai dari persepsi mahasiswa mengenai tingkat pelayanan yang memuaskan. Asumsi yang mendasari mahasiswa merasa puas terhadap suatu pelayanan yaitu seberapa baik

universitas memberikan pelayanan akademik. Di sisi lain, kualitas akademik yang buruk akan mengakibatkan rendahnya kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik suatu institusi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munizu & Nurjadnah (2015) yang menyatakan bahwa semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang tinggi yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta (PTS) di Sulawesi Selatan maka semakin setia mereka pada kampus. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik secara bertahap.

b. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Prosedur Pelayanan

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan dari analisis data tersebut diperoleh besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap prosedur pelayanan sebesar 50,4%. Dari hasil analisis data tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap prosedur pelayanan pada Universitas Bosowa. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa.

Kebervariasian skor prosedur pelayanan berdasarkan analisis diatas, dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu melalui cara, usaha dan metode pekerjaan yang telah distandarisasi. Prosedur merupakan rangkaian tindakan atau kegiatan yang terarah atau berhubungan satu sama lain yang dijalankan dengan beberapa tahap sesuai dengan fungsinya masing-masing (Wijana, 2002). Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud atau bentuknya tidak ada tetapi dapat dirasakan atau dialami oleh penerima layanan (Christoper, 1991). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan dapat mengatur setiap orang yang melaksanakan berbagai tugas yang mempunyai tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan agar memperoleh hasil yang lebih baik melalui cara, upaya dan cara kerja yang telah distandarisasi. Dengan demikian, akibatnya baik ada komponen penyedia layanan, penerima layanan (mahasiswa), atau kepuasan yang ditawarkan diterima oleh penerima layanan (mahasiswa), harus beroperasi sesuai dengan protocol layanan yang tepat dan pasti.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Desi, Murwaningsih T. Subarno A. (2021) yang menyatakan bahwa terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit. Salah satunya yaitu pelayanan surat pada bagian akademik FKIP UNS yang prosedur pelayanannya belum sederhana, mahasiswa

harus berkali-kali memastikan apakah surat mereka sudah ditanda tangani.

c. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keadilan Mendapat Pelayanan

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan pada mahasiswa Universitas Bosowa dapat dilihat bahwa hasil besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan sebesar 41,9%. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keadilan mendapat layanan. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap keadilan mendapat layanan pada Universitas Bosowa.

Berry (1995) dalam Namkung (2007), mengatakan bahwa keterbatasan penelitian keadilan pelayanan dalam sektor jasa mengarah pada pernyataan yang diterima secara umum bahwa terhadap pelanggan, keadilan dan kualitas pelayanan tidak terpisahkan. Saider dkk (2006), juga mengatakan bahwa terlepas dari pernyataan mengenai layanan keadilan terkait dengan kualitas pelayanan tetapi itu merupakan suatu hal yang berbeda. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asliana E. (2011) menyatakan bahwa keadilan mendapat layanan secara simultan

mempunyai pengaruh terhadap praktek citra perusahaan dengan tingkat keyakinan sebesar 95%.

d. Kualitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Lingkungan

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh dari besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan sebesar 46,1%. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kenyamanan lingkungan. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kenyamanan lingkungan pada Universitas Bosowa.

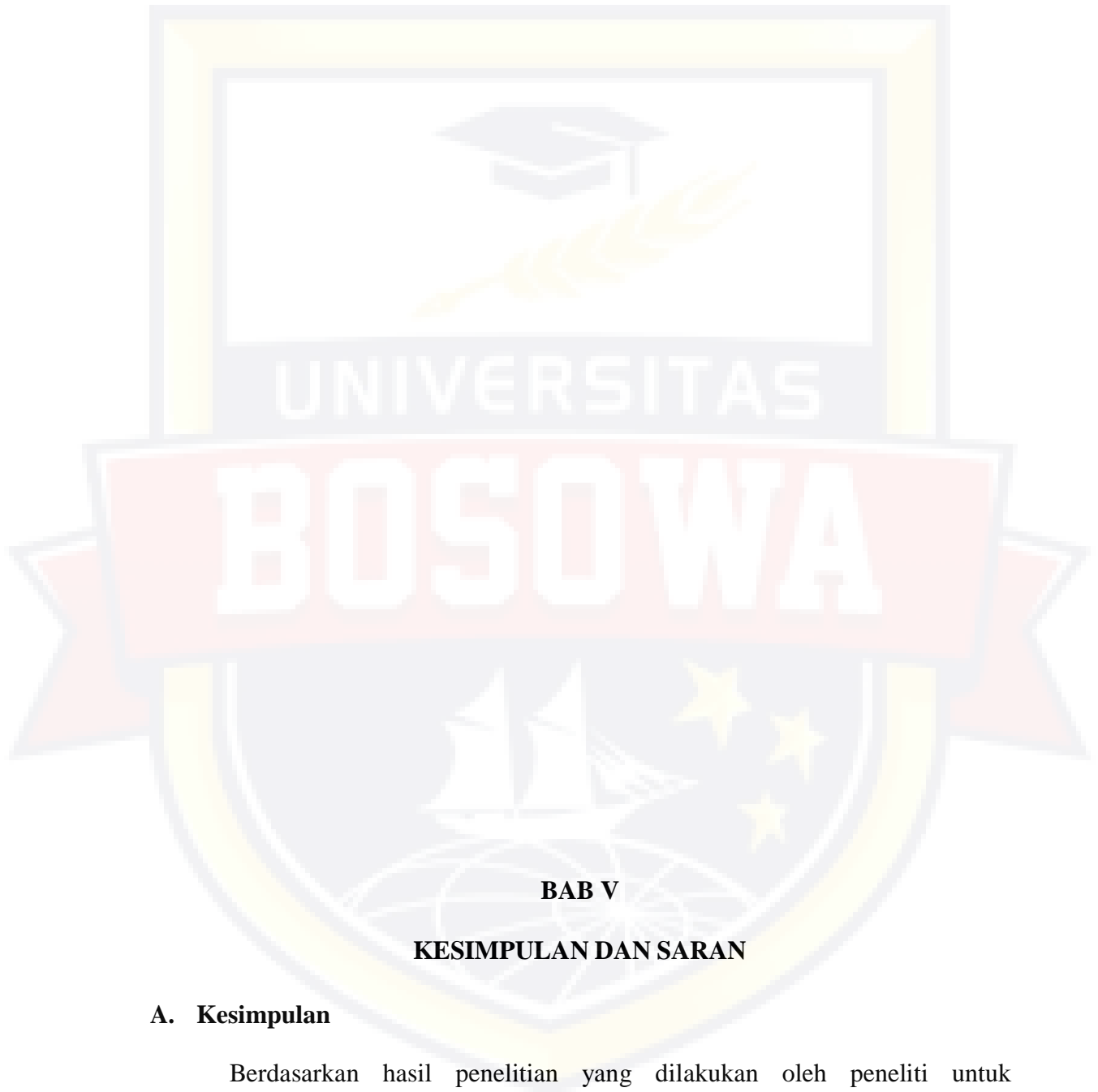
Hakim dan Utomo (2003) mengatakan bahwa kenyamanan merupakan segala sesuatu yang dapat menunjukkan kepatuhan dan keselarasan bagaimana suatu ruang digunakan, termasuk ruang itu sendiri serta berbagai bentuk, tekstur, warna, simbol, suara, cahaya. Kenyamanan suatu lingkungan dapat diukur melalui zona kenyamanan. Zona kenyamanan suatu lingkungan sendiri memiliki indikator yang berbeda beda, tergantung suatu lingkungan itu sendiri, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa Lu'lu'ul Fuadatun (2019) menyatakan bahwa indikator kenyamanan lingkungan pada UIN Walisongo berada pada kategori puas, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kenyamanan lingkungan yang ada di UIN Walisongo.

e. Kualitas Pelayanan Terhadap Keamanan Pelayanan

Berdasarkan tabel hasil analisis data kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan dapat dilihat bahwa hasil yang diperoleh dari besaran kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan sebesar 40,7%. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap keamanan pelayanan, Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap keamanan pelayanan pada Universitas Bosowa.

Widianti (2008) menyatakan bahwa keamanan adalah bentuk pertahanan terbaik terhadap ancaman dari lingkungan dan manusia. Dalam hal ini, pihak kampus memberikan perlindungan kepada mahasiswanya. Keadaan atau kualitas keamanan adalah tidak adanya ketakutan, kecemasan, atau kekhawatiran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh menyatakan bahwa keamanan pelayanan kampus UNPVJ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik industri. Berarti peningkatan keamanan pelayanan kampus yang dilakukan mahasiswa dalam menempuh studi di UPNVJ. Hal ini dibuktikan dari hasil regresi linear, nilai koefisien regresi variabel keamanan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,295. Yang berarti bahwa jika keamanan pelayanan pada kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0,295 atau 29,5%

koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan antara keamanan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada universitas bosowa, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Bosowa dengan kontribusi nilai sebesar 60,6% dan berpengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka mahasiswa akan merasa lebih puas akan kualitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap prosedur pelayanan pada Universitas Bosowa dengan kontribusi nilai sebesar 50,4% dan berpengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka prosedur pelayanan yang diberikan juga akan semakin tinggi.
3. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap keadilan mendapat pelayanan pada Universitas Bosowa dengan kontribusi nilai sebesar 41,9% dan berpengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka mahasiswa akan merasa puas terhadap keadilan atas pelayanan yang didapatkan.
4. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kenyamanan lingkungan pada Universitas Bosowa dengan kontribusi nilai sebesar 46,1% dan berpengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka mahasiswa akan merasa nyaman berada pada lingkungan kampus.
5. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap keamanan pelayanan pada universitas bosowa dengan kontribusi nilai sebesar

40,7% dan berpengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka mahasiswa akan merasa puas terhadap keamanan pelayanan yang ada pada Universitas Bosowa.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menentukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Bagi Universitas Bosowa peneliti menyarankan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada mahasiswanya seperti memperhatikan prosedur pelayanan dalam hal kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, meningkatkan keadilan dalam memberikan pelayanan seperti dalam melayani mahasiswa tidak membeda bedakan pelayanan yang diberikan kepada setiap mahasiwa, memperhatikan kenyamanan lingkungan seperti memperhatikan fasilitas kampus yang digunakan oleh mahasiswa, dan meningkatkan keamanan pelayanan seperti menyediakan peralatan yang memadai pada setiap ruangan fakultas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi refensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang sama. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan akademik untuk memprediksi variabel kepuasan mahasiswa. Peneliti

selanjutnya menyarankan agar variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan mahasiswa dapat dikaitkan dengan variabel lain agar dapat dijadikan sebagai pembanding dari penelitian sebelumnya.

- b. Peneliti dalam penelitian ini menentukan pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat universitas. Dalam hal ini peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan topik yang sama untuk melakukan penelitian pada setiap fakultas.



DAFTAR PUSTAKA

- Amir. (2016). *Manajemen Kinerja Perguruan tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amstrong, Kotler. 2015, *Marketing An Introducing Pretiece Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Asliana Endang. (2011). Pengaruh Keadilan Pelayanan (Service Fairness) Terhadap Citra Perusahaan Penyedia Listrik. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. 9(2).
- Barnes, J, G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Debora, Harnadewita. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Analisis Produktivitas Perguruan Tinggi. *Journal of Operations Excellence*. 11(1).
- Hamza, N, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (*Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang*). Repository.unisma.ac.id.
- Hanan, Mack & Karp, Peter (1991) *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Hartaji, Damar A. 2012. *Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa Yang Berkualiah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma. (tidak diterbitkan).
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Kartono, K. 1985. *Kepribadian: Siapakah saya*. Jakarta: CV Rajawali.
- Kasmir. (2017). *Customer service exelent teori dan praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Keller (2009). *Marketing Management*. Jakarta: Upper Saddle River, NJ Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kuniawan, A, W., Puspitaningtyas, Z. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Martono, N. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maulana, A, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 7(2).
- Mulyati. (2010). *Kualitas Produk Dan Jasa Dalam Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Namkung, Young. 2007. *Consumer Perception of Service Fairness in Restaurant*. Dissertatation. Proquest Publication.
- Nasib., Syaifullah., Martin & Daulay, Z, R. (2021). *Konsep Kualitas Pelayanan Harga, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Surabaya: CV Global Aksara Pres.
- Nasution. (2011). *Pengantar Manajemen Mutu Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Nisfiannoor, M. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Parasuraman, Zeithhamil, Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(2).
- Rahareng, V, J., Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (*studi pada mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom*). *Jurnal Adbispreneur*. 2(2). 125-133. ISSN: 13164-28461-1.
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Journal Homepage*.
- Rahmawati Desi, Murwaningsih T. Subarno A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. 5(1)
- Rahmawati Diana (2013). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*. 9(1).
- Rangkuti & Freddy. (2002). *Measuring Statisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Rinala I Nyoman, Yudana I Made, Natajaya I Nyoman. (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Journal Program*

Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan. 4.

- Sallis, Edward. (2011). *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sarwono. Sarlito Wirawan. 1978. *Perbedaan Antara Pemimpin & Aktivitas dalam Gerakan Protes Mahasiswa*. Jakarta: UI Press
- Sinambella., L. P. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Dan Ilmu Social Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswiyo. 2007. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Strauss, B. dan Neuhaus, P. 1997. The Qualitative Satisfaction Model. *International Journal Of Services Industries Management*. 8(3).
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana, Predena Group.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supanto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisman, D. (2019). *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, dan Mahasiswa*. Bogor: Guepedia Publisier.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke- 21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tse, Wilson. 2000. *Visi Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyudi, R., Endang, S. A., Riyadi. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 23(2).
- Winkle. 2014. *Psikologi Pengajaran*. Yogyakarta: Sketsa
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l.



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
SKALA PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Perkenalkan saya Celin Vidianica Manting Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar. Saat ini saya sedang melakukan pengambilan data dalam rangka penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan tugas akhir (Skripsi).

Semua data yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Untuk itu, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi skala penelitian ini dengan mengklik link di bawah ini :

<https://forms.gle/LANG5atUdTaqGWQv6>

Atas waktu, perhatian, dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Celin Vidianica Manting

4518021031

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Fakultas :

Jurusan :

Angkatan :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK UMUM:

- a. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mekolom yang tersedia
- b. Ada empat alternative jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

A. Pertanyaan Mengenai Dimensi- Dimensi Kualitas Layanan Akademik Pada Universitas Bosowa

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		SP	P	TP	STP
A	Aspek Tangible				
1	Pegawai mengenakan seragam rapi				
2	Pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa				
3	Kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu				
4	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas				
B	Aspek Responsiveness				
5	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati				
6	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.				
7	Informasi update dari pihak internal kampus				
8	Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun				
C	Aspek Reliability				
9	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan.				
10	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa				
11	Kemudahan mendapatkan				

	layanan yang dibutuhkan mahasiswa				
D	Aspek Empathy				
12	Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan				
13	Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa				
14	Pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi Negara				
15	Tidak berbelit-belit dalam penjelasan				
E	Aspek Assurance				
16	Bertanggungjawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan				
17	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
18	Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi di setiap layanan				

B. Pernyataan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SP	P	TP	STP
A	Prosedur pelayanan				
1	Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik				
2	Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi				
3	Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.				
4	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa				
B	Keadilan mendapat pelayanan				
5	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugasurut sesuai antrian.				
6	Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa.				
C	Kenyamanan lingkungan				
7	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi				
8	Petugas dalam melakukan				

	<p>pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa.</p>				
9	<p>Tersedianya Air Conditioner yang selalu mendinginkan ruangan</p>				
D	<p>Keamanan pelayanan</p>				
10	<p>Kemanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang</p>				
11	<p>Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi</p>				
12	<p>Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari.</p>				

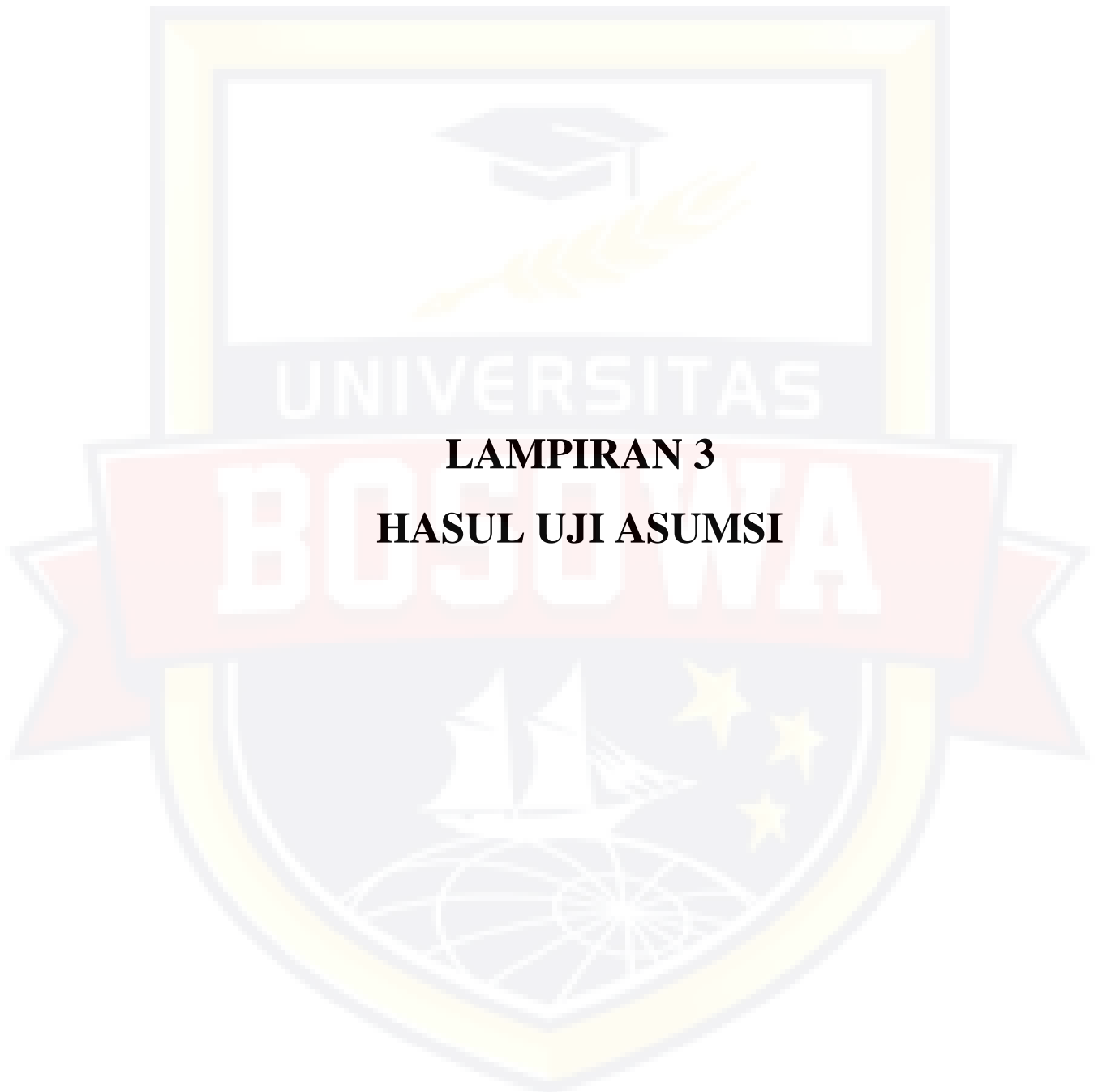


LAMPIRAN 2
TABULASI DATA

Data Coding

	Fakultas	Angkatan	Jenis Kelamin		Fakultas	Angkatan	Jenis Kelamin
153	2	1	2	343	4	2	2
154	2	2	2	344	4	2	2
155	3	1	1	345	5	2	1
156	3	1	2	346	3	2	2
157	3	1	2	347	5	2	2
158	2	3	2	348	7	2	2
159	7	2	1	349	2	1	2
160	7	2	1	350	2	1	2
161	7	2	1	351	2	2	2
162	3	3	1	352	3	1	1
163	7	2	1	353	3	1	2
164	7	2	2	354	3	1	2
165	7	2	2	355	2	3	2
166	7	2	2	356	7	2	1
167	3	3	1	357	7	2	1
168	3	1	2	358	7	2	1
169	2	3	2	359	3	3	1
170	2	2	2	360	7	2	1
171	4	2	2	361	7	2	2
172	4	2	2	362	7	2	2
173	4	2	2	363	7	2	2
174	4	2	2	364	3	3	1
175	3	1	1	365	3	1	2
176	3	1	2	366	2	3	2
177	7	3	2	367	2	2	2
178	4	1	2	368	4	2	2
179	4	2	2	369	4	2	2
180	4	1	2	370	4	2	2
181	7	3	2	371	4	2	2
182	4	2	2	372	3	1	1
183	3	3	2	373	3	1	2
184	3	1	1	374	7	3	2
185	6	2	2	375	4	1	2
186	6	3	2	376	4	2	2
187	8	1	2	377	4	1	2
188	3	1	1	378	7	3	2
189	3	1	1	379	4	2	2
190	3	1	1	380	3	3	2





LAMPIRAN 3
HASUL UJI ASUMSI

1. Uji Normalitas

Normality Tests

	Statistic	p
Shapiro-Wilk	0.987	0.001
Kolmogorov-Smirnov	0.0506	0.287
Anderson-Darling	1.29	0.002

Note. Additional results provided by *moretests*

2. Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kualitas_Pelayanan Kepuasan_Mahasiswa	Between Groups	(Combined)	15308.628	30	510.288	19.427	.000
		Linearity	14821.434	1	14821.434	564.269	.000
		Deviation from Linearity	487.193	29	16.800	.640	.927
	Within Groups	9140.787	348	26.267			
	Total	24449.414	378				



LAMPIRAN 4
HASIL UJI HIPOTESIS

1. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.606	.605	4.138

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9939.197	1	9939.197	580.359	.000 ^b
	Residual	6456.486	377	17.126		
	Total	16395.683	378			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

2. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Prosedur Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.127	1.381		-.816	.415
	Kualitas_Pelayanan	.638	.026	.779	24.091	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.503	1.645

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1037.698	1	1037.698	383.604	.000 ^b
	Residual	1019.833	377	2.705		
	Total	2057.530	378			

a. Dependent Variable: Prosedur Pelayanan

Coefficients^a

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.065	.549		-.119	.905
	Kualitas Pelayanan	.206	.011	.710	19.586	.000

a. Dependent Variable: Prosedur Pelayanan

3. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keadilan Mendapat Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.419	.418	6.138

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10248.186	1	10248.186	272.059	.000 ^b
	Residual	14201.228	377	37.669		
	Total	24449.414	378			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Keadilan Mendapat Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.090	1.163		28.446	.000
	Keadilan Mendapat Layanan	3.568	.216	.647	16.494	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

4. Kualitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Lingkungan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.460	1.511

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	737.222	1	737.222	322.804	.000 ^b
	Residual	860.995	377	2.284		
	Total	1598.216	378			

a. Dependent Variable: Kenyamanan Lingkungan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.022	.504		-2.026	.043
	Kualitas Pelayanan	.174	.010	.679	17.967	.000

a. Dependent Variable: Kenyamanan Lingkungan

5. Kualitas Pelayanan Terhadap Keamanan Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.406	1.365

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482.221	1	482.221	258.881	.000 ^b
	Residual	702.243	377	1.863		
	Total	1184.464	378			

a. Dependent Variable: Keamanan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.841	.455		1.846	.066
	Kualitas Pelayanan	.140	.009	.638	16.090	.000

a. Dependent Variable: Keamanan Pelayanan