



---

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh**

**Vivi Herlina**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh  
viviherlina124@gmail.com

---

### ***ABSTRACT***

*This study aims to conduct a study of how the influence of quality and professionalism in the service of education services to student satisfaction in the Sekolah tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh. The research method used is quantitative descriptive method and data processing using SPSS 21. The selection of respondents in this study came from 90 students to be respondents. The research instrument was data collection through questionnaires and field observations. In this study using research variables consisting of independent variables are quality and professionalism while the dependent variable is student satisfaction. The conclusion in this study is that there is a significant simultaneous effect between quality and professionalism in educational services to student satisfaction.*

**Keywords:** *Professionalism, Quality, Student satisfaction*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian tentang bagaimana pengaruh kualitas dan profesionalisme dalam pelayan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif kuantitatif dan pengolahan data menggunakan program SPSS 21. Pemilihan para responden dalam penelitian ini berasal dari mahasiswa sebanyak 90 orang untuk dijadikan responden. Instrument penelitian adalah pengumpulan data melalui kuisisioner dan observasi lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan variabel penelitian yang terdiri dari variabel independent (bebas) adalah kualitas dan profesionalisme sedangkan variabel dependent (terikat) adalah kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kualitas, Kepuasan mahasiswa, Profesionalisme

## **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi di Indonesia sebagai salah satu organisasi jasa, saat ini mengalami suatu perubahan yang fundamental. Perubahan kurikulum, perubahan metode pengajaran, perubahan sistem paket semester menjadi sistem kredit semester, dan sebagainya berdampak antara lain pada lamanya masa studi serta kualitas lulusan yang lebih baik. Perubahan ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan lingkungan terutama dalam menyambut era globalisasi. Perubahan ini bukan hanya disebabkan karena pesatnya perkembangan ilmu, teknologi dan seni, melainkan juga karena perubahan ekspektasi masyarakat terhadap peranan perguruan tinggi dalam merintis hari depan bangsa dan negara.

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat. Kepuasan menjadi sangat penting karena akan membantu peserta didik loyal kepada institusi, peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Dalam pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa ini dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan pendidikan. Kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang ditengah-tengah dukungan masyarakat. Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011:85) memaparkan bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa Maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.

Kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut. Maka dalam hal penyelenggaraan suatu jasa diperlukan tenaga kerja yang profesional dalam bidangnya masing-masing. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi

perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah diperguruan tinggi tersebut.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, jaringan akses online yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki jumlah mahasiswa cukup besar di Kota Sungai Penuh dan Kabupaten Kerinci. Dengan mempunyai mahasiswa yang cukup besar, diharapkan agar dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dalam hal layanan yang diberikan khususnya pada bagian administrasi dan perkuliahan. Ketika mahasiswa membutuhkan sesuatu yang dibutuhkan pada bidang administrasi maupun bidang pembelajaran.

Selain evaluasi kualitas yang dilakukan oleh BAN, perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari konsumen, terutama mahasiswanya. Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh mahasiswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Seringkali terjadi perbedaan antara kualitas jasa yang diharapkan oleh mahasiswa dengan persepsi mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh mahasiswa belum memenuhi harapannya. Besar kecilnya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa). Berdasarkan keadaan ini, maka perlu diteliti mengenai bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen.

Kenyataan di lapangan berkaitan dengan kualitas dan profesionalisme masih ada keluhan, walaupun pada beberapa pelayanan akademik ini sudah diganti yang dimana tadinya pelayanan akademik dilakukan secara manual atau bertemu langsung, namun sekarang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah menggunakan online atau jaringan akses internet yang berupa portal dapat mempermudah mahasiswa dalam membutuhkan data-data yang diinginkan seperti mengisi KRS dan melihat LHS walaupun dari pelayanan akademik online ini sudah diberlakukan tapi masih ada saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa seperti terlalu seringnya password portal dirubah oleh pihak kampus yang biasanya dilakukan disaat mendekati ujian ataupun saat tahun ajaran baru, yang membuat mahasiswa masih tetap harus bertemu pihak akademik setiap pengecekan nilai. Maka dari itu untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) harus bersungguh-sungguh memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan yang harus ditingkatkan adalah dengan menjalankan program akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan untuk para mahasiswanya.

Berdasarkan survei pra penelitian yang telah dilakukan peneliti, permasalahan tampak dari beberapa mahasiswa yang masih banyak mengalami keluhan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus khususnya dibagian internal, hal ini terlihat dari masih banyaknya dijumpai keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku karyawan yang kurang ramah dan tidak komunikatif.

Dari fakta yang ada di atas, terdapat keluhan atau ketidakpuasan mahasiswa akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan mahasiswa akan menunjukkan kualitas jasa yang diberikan, sebab inti dari pelayanan publik bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Jumlah keluhan mahasiswa yang masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan. Pertanyaan yang muncul dibenak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Memperhatikan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam terutama di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Nusantara Sakti Sungai Penuh dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan yang disini penulis berfokus pada kualitas dan profesionalisme tenaga kerja. Pentingnya meneliti pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya pada kualitas dan profesionalisme karyawan. Berdasarkan penjelasan sebagaimana telah dipaparkan di atas, Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas dan Profesionalisme dalam Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010 :33).

Menurut Srinadi (2008) kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sementara Yetty Sarjono (2007:70) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan harapannya (Kotler, 2007:22).

Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan, seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Hawkins dan Lonney (2004:101) memaparkan atribut pembentuk kepuasan terdiri dari (a) kesesuaian harapan, yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, (b) minat berkunjung kembali, berarti kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, dan (c) kesediaan merekomendasikan, makna kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2005:121) didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi

pelanggan. Artinya bahwa, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu:

- a. Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.
- b. Layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Dalam konteks kualitas (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai consensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai faktor perbandingan evaluasi kualitas.

Menurut Tjiptono, Chandra dan Adriana (2008:68), pada dimensi kualitas pelayanan persepsi konsumen terhadap pelayanan terkait dengan lima aspek yang spesifik yaitu (a) *reliability*, kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan; (b) *responsiveness*, kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap; (c) *assurance*, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan; (d) *emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan; dan (e) *tangible*, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

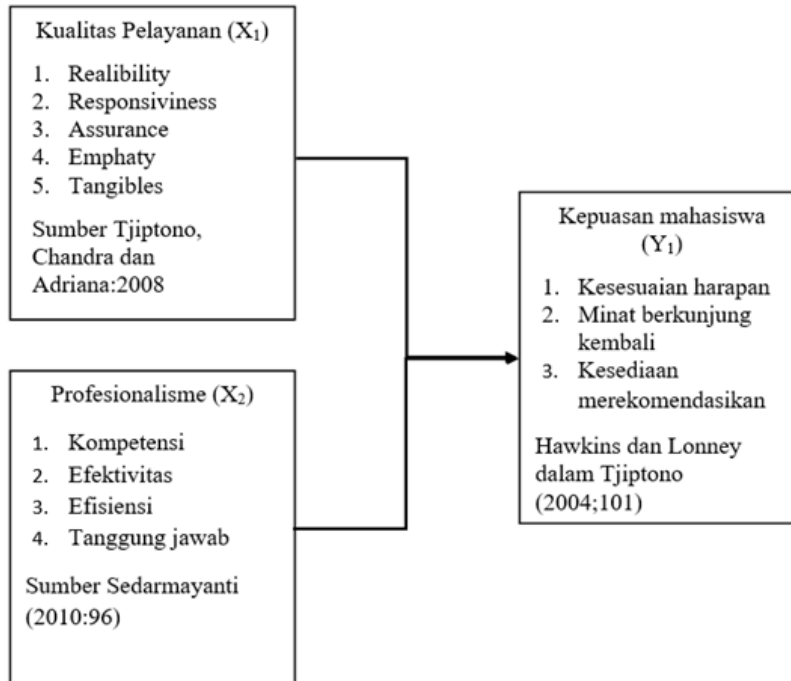
### **Profesionalisme**

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja (Harefa, 2004:137). Menurut Rajab (2002:38) bahwa profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi, sumber daya manusia yang professional akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi. Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme terdiri dari (a) kompetensi sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut; (b) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai; (c) efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Biaya dan kesenangan yang dihasilkan; (d) tanggung jawab merujuk pada kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan maka dapat dibangun kerangka pikiran, seperti pada Gambar 1



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Analisa kuantitatif dalam penelitian ini diperlukan guna memberi gambaran hasil penelitian. Selanjutnya guna memperkuat adanya suatu korelasi variabel itu, maka memerlukan pembuktian dilakukan terhadap jawaban hasil angket yang disebar kepada responden.

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian adalah mahasiswa yang sedang kuliah di STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang berjumlah 917 mahasiswa. Jumlah ini diperoleh berdasarkan informasi dari pihak akademik. Banyaknya sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 90 orang mahasiswa, yang dirinci untuk jumlah mahasiswa disetiap semester menjadi 22 orang untuk mahasiswa semester 2, 19 orang untuk mahasiswa semester 4, 22 orang untuk mahasiswa semester 6, dan 27 mahasiswa semester 8.

Data yang telah diperoleh dilakukan uji validitas dan reliabilitas, yang selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Ditambah pula dengan perhitungan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen.

## HASIL

### Uji Validitas dan Realibilitas

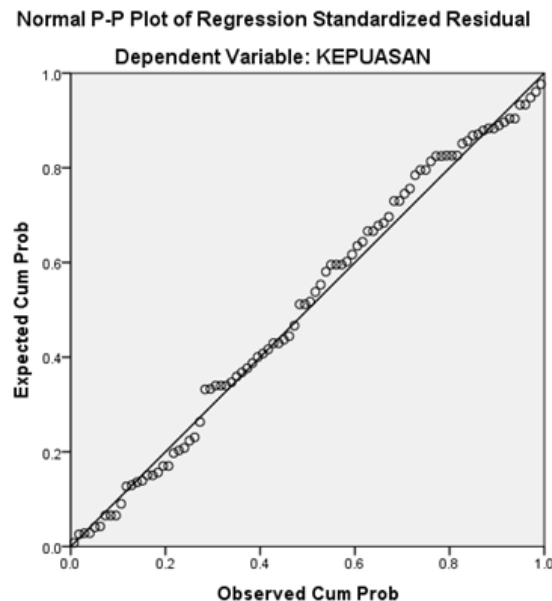
Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Hal ini dijadikan sebagai tingkat kemampuan dalam suatu instrument untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (Ghozali, 2019).

Berdasarkan uji item kuisioner menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk setiap variabel mempunyai nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,260 dengan rentang 0,289 – 0,880 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada setiap variabel adalah valid.

Uji realibilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama, atau disebut *internal consistency reliability* (Ghozali, 2019). Berdasarkan uji item kuisioner diperoleh hasil uji reliabilitas instrument menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha di atas 0,60 yaitu variabel Kualitas (X1) sebesar 0,856 > 0,60, variabel Profesionalisme (X2) sebesar 0,747 > 0,60, sedangkan variabel Kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,616 > 0,60. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas berdasarkan Gambar 2 menunjukkan berdistribusi normal dilihat dari pola yang mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan hasil uji kuisioner yang dilakukan berdistribusi normal yang merupakan syarat dalam uji asumsi klasik sebelum dilanjutkan pada model regresi berganda.

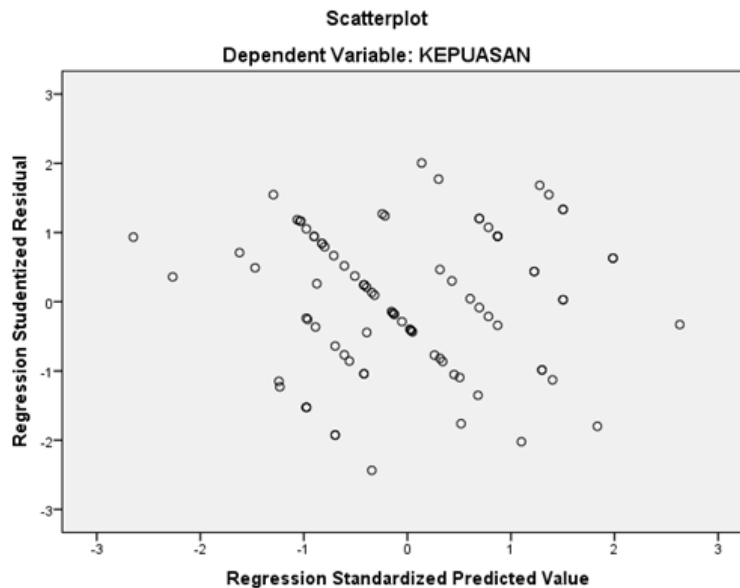
### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik (normalitas dan heterokedastisitas) dalam analisis regresi berganda. Tujuan digunakannya uji multikolinearitas dalam penelitian adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan Tolerance dan VIF adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0.100 dan nilai VIF < 10.00.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Tolerance* di atas 0,100 yaitu variabel Kualitas (X1) sebesar 0,793 > 0,100 variabel Profesionalisme (X2) sebesar 0,793 > 0,100. Sehingga dapat dikatakan semua variabel tidak terdapat gejala multikolinearitas yang merupakan syarat dari tercapainya uji asumsi klasik dalam penelitian regresi linear berganda.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji terjadinya perbedaan *variance* dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan scatterplots adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar *scatterplots*, serta titik tidak menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas berdasarkan Gambar 3 tidak terdapat gejala heteroskedastisitas tidak ada pola yang jelas pada gambar *scatterplots*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti memenuhi syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam penelitian kuantitatif.

### Uji T (Parsial)

Dasar pengambilan keputusan untuk uji t, jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka artinya variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y). Dengan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,662 yang diperoleh dari distribusi t tabel.

Tabel 1. Hasil Uji T

Variables	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-2,989	1,901		-1,572	0,119		
KUALITAS	0,199	0,038	0,362	5,305	0,000	0,793	1,261
PROFESIONALISME	0,428	0,049	0,593	8,695	0,000	0,793	1,261

Berdasarkan hasil uji T pada Tabel 1 didapatkan hasil nilai t hitung dan juga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas (X1)  $5,305 > 1,662$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas terhadap variabel kepuasan. Begitu pula untuk variabel profesionalisme (X2)  $8,695 > 1,662$ , yang berarti variabel profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan. Sehingga kesimpulannya adalah pada variabel kualitas dan profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dibuktikan dari hasil uji t diatas.

### Uji F

Dasar pengambilan keputusan uji f ialah, jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y). Dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,36 yang diperoleh dari distribusi f tabel.

Tabel 2. Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	452,045	2	226,022	91,864	0,000
Residual	214,055	87	2,460		
Total	666,100	89			

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil  $F_{hitung} = 91,864 > 2,36$ , yang berarti kualitas dan profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dan profesionalisme secara bersamaan memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas dan profesionalisme secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan, yang mana dalam hal ini kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan dari mahasiswa.

### Koefisien Determinasi

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,824	0,679	0,671	1,569

Berdasarkan analisis Tabel 3 terdapat R square senilai 0,679 yang dalam hal ini berarti 67,9% kontribusi variabel kualitas dan profesionalisme terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 32,1% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh

institusi, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi dapat dilihat melalui kemampuan institusi dalam menyediakan layanan akademik dan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, seperti ketepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, kemudahan memperoleh informasi akademik, serta kualitas proses pembelajaran. Mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Tjiptono (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa.

Selain kualitas pelayanan, profesionalisme juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Profesionalisme dalam pelayanan pendidikan tercermin dari kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas secara disiplin, bertanggung jawab, komunikatif, serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Sikap profesional dari penyedia jasa pendidikan akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Mahasiswa akan merasa lebih dihargai apabila pelayanan diberikan secara profesional dan sesuai dengan standar yang diharapkan. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan tinggi, profesionalisme tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa karena mahasiswa tidak hanya menilai hasil pembelajaran, tetapi juga proses pelayanan yang mereka terima selama menempuh pendidikan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan kombinasi dari kualitas pelayanan yang baik dan profesionalisme dalam penyelenggaraan jasa pendidikan. Perguruan tinggi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional akan lebih mampu menciptakan kepuasan mahasiswa secara optimal. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan karena mahasiswa merupakan pengguna utama jasa pendidikan yang secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahwa kepuasan akan muncul ketika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

Besarnya kontribusi variabel kualitas dan profesionalisme terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh. Namun demikian, masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang juga dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti fasilitas kampus, biaya pendidikan, lingkungan akademik, sistem pelayanan administrasi, maupun faktor psikologis mahasiswa. Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat serta memberikan dampak positif terhadap citra dan keberlangsungan institusi pendidikan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh, baik secara parsial maupun simultan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin tinggi profesionalisme dosen dan tenaga kependidikan, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

Hasil penelitian ini menyarankan bagi pihak kampus untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi serta meningkatkan profesionalisme dosen dan tenaga kependidikan melalui pengembangan kompetensi, disiplin, dan etika pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa agar diperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arrafiyatus, S. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal ISSN. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Fandy, T. (2005). *Strategi Pemasaran Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T., Gregorius Chandra, & Dadi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harefa, A. (2004). *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herawati & Susanto. (2009). *Pengaruh Profesionalisme, Pengetahuan Mendeteksi Kekeliruan dan Etika Profesi Terhadap Perkembangan Tingkat Materialitas Akuntan Publik*. Jurnal akuntansi dan keuangan Vol.11 No.1
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rajab, B. (2002). *Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarjono, Y. (2007). *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Sedarmayanti, (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalih Indonesia.
- Srinadi. (2008). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)*. Jurnal Cakrawala Pendidikan. November. Th. XXVII.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.