



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PAKUAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA**

SKIRPSI

Diajukan oleh

Devi Aprilia

021119202

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**JUNI 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PAKUAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA**

**SKRIPSI**

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari: Kamis, 22 Juni 2023

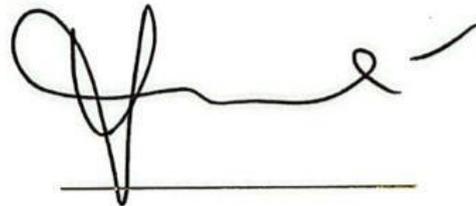
Devi Aprilia

021119202

Disetujui,

Dosen Penguji

(Dr.Ir. Yuany Faradia, MSc.)

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right, ending in a small hook. It is written above a horizontal line.

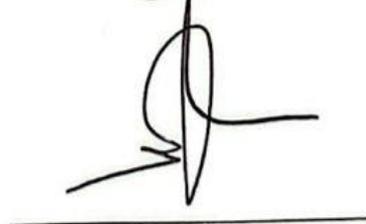
Ketua Komisi Pembimbing

(Salmah, S.E., MM)

A handwritten signature in black ink, featuring a large circular loop on the left and a vertical stroke on the right. It is written above a horizontal line.

Anggota Komisi Pembimbing

(Aditya Prima Yudha, S. Pi., MM)

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right. It is written above a horizontal line.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
PAKUAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Aprilia

NPM : 021119202

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, Juni 2023

Devi Aprilia

021119202

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, Tahun  
2023 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

DEVI APRILIA 021119202, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dibawah bimbingan SALMAH dan ADITYA PRIMA YUDHA.

Perguruan tinggi mempunyai peran penting dalam melahirkan generasi muda berkarakter dan berdaya saing tinggi yang akan menjadi *game changer* di tengah tantangan dan perubahan yang dihadapi dunia saat ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan responden mahasiswa Universitas Pakuan. Metode pengambilan sampel menggunakan slovin sehingga didapat 100 orang responden dan menggunakan teknik *Convenience Sampling* dan menggunakan *Porposional Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara serta metode analisis menggunakan Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menemukan seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,755 yang artinya kolerasi antar variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sangat kuat.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa*

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat lulus dari Universitas Pakuan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, motivasi, nasehat dan dukungan moral maupun materi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan teimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Terimakasih kepada orang tua penulis, Ibu Irna Harmina dan Bapak Jaenudin yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa, nasehat, motivasi serta atas kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup, penulis berharap menjadi anak yang bisa dibanggakan.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Didik Notosudjono., M.Sc. selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, S.E., M.Si., CMA., CAPM., CAP selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Ibu Enok Rusmanah, S.E., M.Acc. selaku wakil dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono., Ak., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
7. Ibu Tutus Ruly, S.E., M.M. selaku dosen wali 8F manajemen.
8. Ibu Salmah, S.E., M.M. selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, pemikiran, saran, arahan, dan kritikan dalam penulisan ini.
9. Bapak Aditya Prima Yudha, S. Pi., M.M. selaku anggota komisi pembimbing yang memberikan arahan, saran, masukan, dan telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan atas ilmu dan pengetahuan serta pembelajaran yang penulis dapatkan selama perkuliahan.
11. Terimakasih kepada staf Tata Usaha dan Perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menyediakan fasilitas pendidikan.
12. Terimakasih untuk diri sendiri telah melawan rasa malas dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
13. Terimakasih untuk pendamping saya semasa kuliah, sebagai *support sistem* terbaik, yang menemani segala situasi dan kondisi saya, serta selalu mewarnai hari dan memberikan kebahagiaan.

14. Untuk semua saudara dan teman-teman yang saya cintai terimakasih sudah menghiasi hari–hari dan selalu mendengarkan keluh kesah saya menjalani kehidupan ini. Semoga kita sukses dan bahagia selalu.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah tulus ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya penulisan penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karna itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan pada skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Penulis,

Devi Aprilia

## DAFTAR ISI

### JUDUL

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI .....** Error! Bookmark not defined.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....** Error! Bookmark not defined.

**ABSTRAK .....** vi

**PRAKATA .....** vii

**DAFTAR ISI.....** ix

**DAFTAR TABEL.....** xii

**DAFTAR GAMBAR.....** xv

**DAFTAR LAMPIRAN .....** xvi

**BAB I PENDAHULUAN.....** 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah ..... 11

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 11

1.2.2 Perumusan Masalah..... 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 11

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 11

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 12

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 12

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 12

1.4.2 Kegunaan Akademis/Teoritik..... 12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....** 13

2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran ..... 13

2.1.1 Pengertian Pemasaran ..... 13

2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran..... 13

2.1.3 Konsep Pemasaran ..... 14

2.2 Pengertian Pendidikan ..... 15

2.2.1 Layanan Jasa Pendidikan ..... 16

2.2.2 Unsur – Unsur Pendidikan ..... 16

2.3 Pengertian Jasa ..... 17

2.3.1 Karakteristik Jasa ..... 17

2.4 Kualitas Pelayanan ..... 18

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan ..... 18

2.4.2	Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan .....	19
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.5	Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6	Penelitian Terdahulu.....	27
2.7	Kerangka Pemikiran .....	30
2.7.1	Konstelasi Peneitian .....	32
2.8	Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	33
3.2.1	Objek Penelitian .....	33
3.2.2	Unit Analisis.....	33
3.2.3	Lokasi Penelitian .....	33
3.3	Sumber Data Penelitian .....	33
3.3.1	Data Primer .....	34
3.3.2	Data Sekunder .....	34
3.4	Operasional Variabel .....	34
3.5	Metode Penarikan Sampel .....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6.1	Kuesioner .....	38
3.6.2	Studi Kepustakaan ( <i>library research</i> ).....	38
3.7	Metode Pengelolahan atau Analisis Data .....	39
3.7.1	Uji Instrumen.....	39
3.7.2	Analisis Deskriptif.....	40
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.4	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	41
3.7.5	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	42
3.7.6	Uji Hipotesis.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Unversitas Pakuan .....	43

4.1.2	Visi dan Misi .....	44
4.1.3	Struktur Organisasi.....	45
4.2	Analisis Data.....	46
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.3	Uji Instrumen.....	49
4.3.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	49
4.4	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Pendidikan) .....	52
4.5	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	72
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	90
4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	91
4.8	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	92
4.9	Uji Hipotesis .....	92
4.10	Pembahasan .....	93
4.10.1	Kualitas Pelayanan .....	93
4.10.2	Kepuasan Pelanggan.....	94
4.10.3	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelangan .....	95
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	SARAN.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Bawah Kemendikbudristek Republik Indonesia Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Data Perguruan Tinggi Swasta Terbaik di Kota Bogor .....	6
Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei Keluhan Mahasiswa/i Universitas Pakuan .....	8
Tabel 1.4 Daftar Ringkasan Keluhan Hasil Wawancara.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	34
Tabel 3.2 Data Jumlah Sampel berdasarkan Teknik <i>Proporsional Sampling</i> .....	38
Tabel 3.3 Kriteria Penilai Terhadap Koefisien a Cronbach .....	40
Tabel 3.4 Rentang Skala Analisis Deskriptif .....	40
Tabel 4.1 Usia .....	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Asal Sekolah .....	47
Tabel 4.4 Fakultas .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Kondisi Lingkungan Ruang Maupun Gedung Yang Bersih dan Nyaman.....	53
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Gedung dan Fasilitas Belajar Mengajar.....	54
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan dan Kesiapan Fasilitas Pendukung Mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa) .....	55
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Mahasiswa Mudah Menghubungi Dosen Ketika Akan Bimbingan/Konseling Dalam Kegiatan Kemahasiswaan .....	56
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Kepada Mahasiswa Tanpa Memandang Status Sosial atau Lainnya .....	57
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan.....	58
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan.....	59
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dimengerti .....	60
Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Membantu dan Melayani Kebutuhan Pendidikan Mahasiswa .....	61

Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Yang di Janjikan.....	62
Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-belit.....	63
Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Yang Cepat dan Tepat.....	64
Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Yang Dimiliki Dosen Sesuai Dengan Mata Kuliah Yang Diajarkan.....	65
Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Dosen Hadir dan Mengakhiri Perkuliahan Tepat Waktu.....	66
Tabel 4.23 Penilaian Responden Terhadap Keramahan dan Kejujuran Dosen Dalam Memberikan Ilmunya .....	68
Tabel. 4.24 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Bersikap Adil Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa .....	69
Tabel 4.25 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Terhadap Mahasiswa.....	70
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.27 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Penunjang Yang di Dapat Sesuai dan Melebihi Dengan Yang Diharapkan.....	73
Tabel 4.28 Penilaian Responden Terhadap Layanan Yang Didapat Melebihi Dengan Yang Diharapkan .....	74
Tabel 4.29 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan dan Kemudahan Sistem Informasi Cukup Baik .....	75
Tabel 4.30 Penilaian Responden Terhadap Prioritas Pada Pilihan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan .....	76
Tabel 4.31 Penilaian Responden Terhadap Kemantapan Untuk Memilih Perguruan Tinggi .....	77
Tabel 4.32 Penilaian Responden Terhadap Keyakinan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan .....	78
Tabel 4.33 Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan Menyarankan Teman dan Kerabat Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan .....	79
Tabel 4.34 Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan .....	80
Tabel 4.35 Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan. ....	81
Tabel 4.36 Penilaian Responden Terhadap Tidak Berniat Untuk Pindah dari Universitas Pakuan.....	83

Tabel 4.37 Penilaian Responden Terhadap Membicarakan Hal-hal Positif (keunggulan) Mengenai Universitas Pakuan .....	84
Tabel 4.38 Penilaian Responden Terhadap Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat .....	85
Tabel 4.39 Penilaian Responden Terhadap Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan .....	86
Tabel 4.40 Penilaian Responden Terhadap Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi .....	87
Tabel 4.41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
Tabel 4.42 Uji Kolmogorov-Smirnov .....	90
Tabel 4.43 Uji Linearitas.....	91
Tabel 4.44 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	91
Tabel 4.47 Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.48 Uji T .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kelulusan Siswa SMA dan SMK di Indonesia Pada Tahun 2016-2021 .....	2
Gambar 1.2 Data Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana (S1) Universitas Pakuan Tahun 2017-2022 .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Pakuan.....	45
Gambar 4.2 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	46
Gambar 4.3 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 4.4 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Asal Sekolah.....	48
Gambar 4.5 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Fakultas .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	106
Lampiran 2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Riset.....	107
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 4. Kode Jawaban Responden .....	113
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	119

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan formal telah menjadi kebutuhan penting manusia untuk mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Dalam proses pendidikan ini, manusia mengembangkan seluruh potensi dirinya ke taraf kematangan kualitas personal untuk mampu merespon kebutuhan di lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, pendidikan selain mengembangkan kualitas diri manusia secara personal juga menentukan kualitas sosial di lingkungan masyarakat. Sehingga tolak ukur kualitas suatu masyarakat dapat diukur melalui pendidikannya.

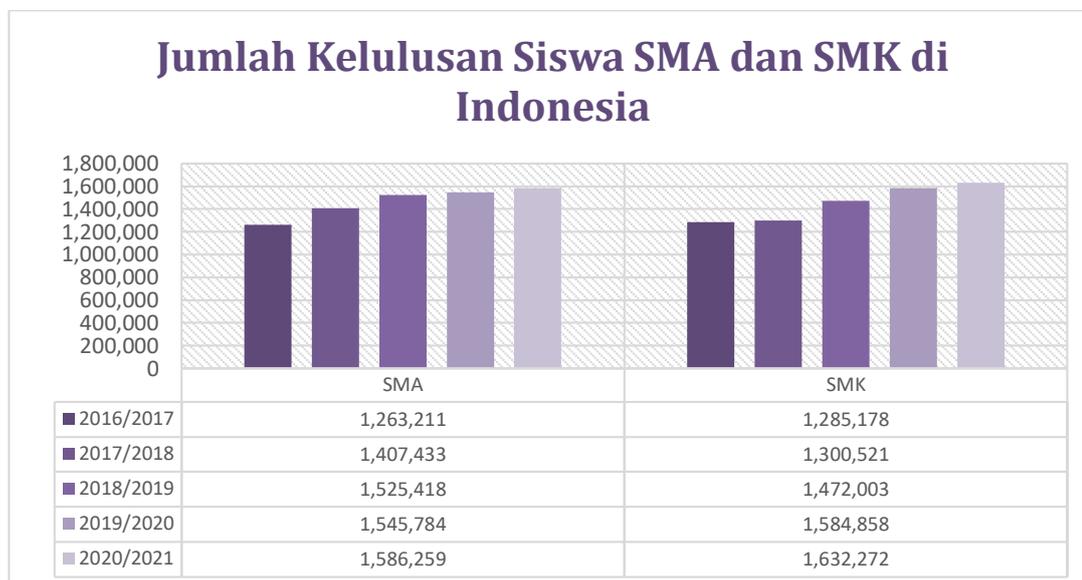
Pendidikan memiliki fungsi bagi masyarakat, diantaranya yaitu meliputi segala upaya yang menyangkut transformasi budaya yang relevan bagi kelangsungan dan kemajuan manusia, untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia. Dalam upaya meningkatkan peradaban suatu bangsa atau negara, diperlukan pembangunan yang menyeluruh dan terpadu salah satunya adalah meningkatkan mutu pendidikan. Setiap insan memerlukan pendidikan yang layak untuk meningkatkan taraf hidup, untuk itu diperlukan tanggung jawab bersama antara generasi muda, orang tua, masyarakat dan pemerintah dalam membangun sumber daya manusia agar anak dapat mengenyam pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi (Burson et., al, 2022).

Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang lebih efektif dan efisien. Kualitas suatu sekolah maupu perguruan tinggi tidak dapat diukur hanya dari bangunan sekolah yang bagus atau sarana prasarana yang lengkap. Kualitas suatu lembaga kependidikan lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan melalui pengukuran kepuasan pelanggannya terhadap layanan pendidikan yang diberikan, dalam hal ini para peserta didik sebagai pelanggan primer.

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang di rasakan. Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Maka dari itu, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas dari suatu barang/jasa yang diharapkan oleh pelanggan. pelanggan akan merasa puas jika kualitas dari suatu barang/jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. (Suharta, 2017)

Pendidikan merupakan prioritas yang paling penting untuk masyarakat, hal ini terjadi karena masyarakat dan khususnya siswa lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat mempunyai harapan dapat melanjutkan dan menyelesaikan

pendidikannya hingga ke jenjang yang lebih tinggi yaitu perguruan tinggi, siswa dihadapkan dengan berbagai pilihan jenjang pendidikan mulai dari Diploma (D I, D II, dan D III) hingga Sarjana (S1).



Sumber: Data sekunder lokadata.beritagar.id, 2022

Gambar 1.1 Jumlah Kelulusan Siswa SMA dan SMK di Indonesia Pada Tahun 2016-2021

Dapat dilihat berdasarkan data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, jumlah kelulusan siswa SMA dan SMK dari tahun ajaran 2016/2017 hingga 2020/2021 terus mengalami peningkatan jumlahnya. Dengan adanya peningkatan jumlah kelulusan siswa SMA dan SMK tersebut, maka hal tersebut dapat mendatangkan peluang dari setiap para lulusan baru yang akan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi, dan memberi peluang besar bagi para perguruan tinggi melakukan promosi dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan untuk menarik minat para calon pendaftar.

Jumlah perguruan tinggi di Indonesia tentu membuat tingginya tingkat persaingan antara institusi pendidikan yang mengakibatkan setiap institusi pendidikan harus dapat mengelola institusinya secara profesional. Institusi pendidikan dapat mengatasi daya saing yang tinggi dengan memiliki mutu atau kualitas pendidikan yang baik. Persoalan mutu pada pendidikan tinggi menjadi penting untuk dijadikan satu kajian khusus dalam upaya perbaikan pendidikan yang akan berdampak pada pembangunan Indonesia di berbagai bidang, karena di pendidikan tinggi inilah para pembuat kebijakan, ilmuwan, seniman, dan para perekayasa teknologi seharusnya lahir dengan tidak hanya mementingkan kepintaran, tetapi lebih dari itu pembangunan karakter generasi penerus bangsa ke depan. (Rahmidini et., al, 2015).

Perguruan tinggi di Indonesia pada tahun 2022 tercatat sebanyak 3.115 yang berada dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) Republik Indonesia yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Bawah Kemendikbudristek Republik Indonesia Tahun 2021

No	Provinsi	Perguruan Tinggi		Jumlah
		Negeri	Swasta	
1	Aceh	7	93	100
2	Sumatera Utara	3	218	221
3	Sumatera Barat	5	93	98
4	Riau	2	80	82
5	Jambi	1	39	40
6	Sumatera Selatan	2	80	82
7	Bengkulu	2	39	41
8	Lampung	3	102	105
9	Kepulauan Bangka Belitung	2	15	17
10	Kepulauan Riau	2	33	35
11	DKI Jakarta	4	275	279
12	Jawa Barat	12	380	392
13	Jawa Tengah	9	247	256
14	DI Yogyakarta	5	104	109
15	Jawa Timur	17	321	338
16	Banten	2	113	115
17	Bali	4	56	60
18	Nusa Tenggara Barat	1	52	53
19	Nusa Tenggara Timur	4	56	60
20	Kalimantan Barat	4	45	50
21	Kalimantan Tengah	1	24	25
22	Kalimantan Selatan	3	45	48
23	Kalimantan Timur	5	48	53
24	Kalimantan Utara	2	7	9
25	Sulawesi Utara	4	45	49
26	Sulawesi Tengah	1	37	38
27	Sulawesi Selatan	5	187	192
28	Sulawesi Tenggara	2	44	46
29	Gorontalo	1	11	12
30	Sulawesi Barat	1	19	20
31	Maluku	3	31	34
32	Maluku Utara	1	17	18
33	Papua Barat	2	20	22
34	Papua	3	48	51
Total		125	2.990	3.115

Sumber: Data sekunder [pddikti.kemendikbud.go.id](http://pddikti.kemendikbud.go.id), 2022

Peningkatan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan perguruan tinggi sudah sangat dirasakan perlu, termasuk untuk menggunakan prinsip-prinsip manajemen modern berorientasi pada mutu/kualitas. Bagi para pengelola perguruan tinggi, sistem manajemen mutu pada hakekatnya berinti pada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu lulusan sehingga dapat diserap oleh kalangan instansi dan pasar tenaga kerja.

Keputusan perguruan tinggi melakukan tindakan perbaikan kualitas pendidikan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindak lanjuti keluhan mahasiswa dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan lulusan. Berdasarkan teori *Total Quality Service* (TQS) definisi kualitas pendidikan merupakan kesesuaian dalam memberikan pelayanan pendidikan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan seluruh personel dalam organisasi yang sesuai dengan persyaratan, adapun persyaratan kualitas pendidikan ini mengacu kepada indikator standar kualitas yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti). (Rahmidini et., al, 2015).

Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi, dan rasanya sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya karena mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai pemangku kepentingan utama. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan, terutama mahasiswa demi terwujudnya *output* mahasiswa yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya bagi kepentingan masyarakat. Pengelola perguruan tinggi tidak terkecuali perlu juga memiliki obsesi untuk membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mahasiswa. Komitmen tersebut dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar agar meningkatkan kualitas menjadi prasyarat utama untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Amin, 2017).

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antara perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Keberhasilan program studi sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa (Rahmidini et.,al, 2015).

Demi tercapainya tujuan pembelajaran dan sistem pembelajaran yang kondusif pada perguruan tinggi, maka proses pembelajaran diharapkan memiliki beberapa komponen pendidikan yang harus terpenuhi. Diantaranya adalah dengan cara meningkatkan kualitas pendidikan, mencakup semua komponen pendidikan seperti: kurikulum, peningkatan kualitas guru dan dosen, pengadaan buku ajar dan sarana belajar lainnya, pengembangan sistem pembelajaran, penyempurnaan sistem penilaian, penataan organisasi dan manajemen pendidikan (Cahyo, 2018).

Lembaga pemeringkatan perguruan tinggi dunia, *4 International Collage and Universities* (4ICU) UniRank, telah merilis daftar peringkat universitas negeri dan swasta terbaik di Indonesia 2022. Dalam pemeringkatan UniRank, ada sebanyak 582 perguruan tinggi di Indonesia yang memenuhi kriteria seleksi tahun 2022.

Sebanyak 100 universitas menduduki peringkat terbaik yang terdiri dari 52 kampus negeri dan 48 kampus swasta. Dilansir dari laman resminya, UniRank memiliki tiga kriteria penilaian, yakni:

1. Telah diakui dan terakreditasi oleh lembaga pendidikan tinggi Indonesia.
2. Menawarkan setidaknya pendidikan jenjang S1, atau pendidikan jenjang S2, dan S3.
3. Memberi pembelajaran formal baik dalam format pendidikan, tradisional, tatap muka dan daring.

Terdapat 100 universitas terbaik di Indonesia pada peringkat pertama diduduki oleh Universitas Indonesia, lalu Universitas Gajah Mada dan yang ketiga diduduki oleh Institut Teknologi Bandung. Terdapat 100 universitas swasta terbaik di Indonesia versi UniRank yang berada pada peringkat teratas dalam daftar tersebut adalah Universitas Bina Nusantara dan peringkat kedua ditempati oleh Universitas Telkom (Universitas Pakuan, 2022).

Banyaknya perguruan tinggi di Indonesia akan menimbulkan persaingan ketat antara perguruan tinggi dalam merebutkan calon mahasiswa/i baru. Dalam hal tersebut perguruan tinggi harus mempunyai strategi yang tepat agar mampu bersaing dan lebih unggul dari para pesaing.

Pesaingan perguruan tinggi tentunya terjadi di berbagai kota. Salah satunya yaitu berada di Kota Bogor yang saat ini terdapat 7 perguruan tinggi terbaik diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Perguruan Tinggi Swasta Terbaik di Kota Bogor

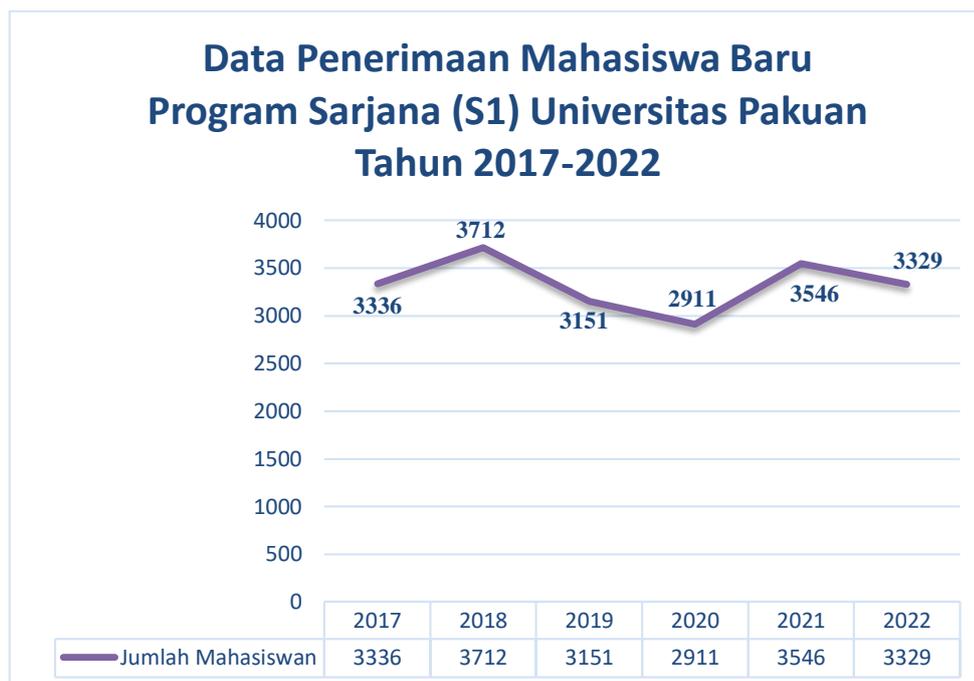
No.	Perguruan Tinggi
1.	Universitas Pakuan
2.	Universitas Ibnu Khaldun
3.	Universitas Djuanda
4.	Universitas Nusa Bangsa
5.	Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kesatuan

Sumber: Data sekunder Universitas Pakuan, 2022

Salah satu universitas swasta terbaik di Kota Bogor yaitu Universitas Pakuan. Universitas Pakuan ini masuk kedalam kategori 100 universitas terbaik pada urutan ke-97 dan merupakan universitas swasta terbaik di Indonesia dengan urutan ke-67 dari 100 universitas swasta terbaik di Indonesia versi UniRank.

Universitas Pakuan sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Kota Bogor. Universitas Pakuan (Unpak) merupakan kelanjutan dari Universitas Bogor (Unbo) yang berkiprah selama hampir dua dekade sampai dengan tahun 1980. Pada 1 November 1980, Universitas Bogor secara resmi berganti nama menjadi Universitas Pakuan di bawah Yayasan Kartika Siliwangi Pembina Universitas Pakuan (YKS-PUP). Pada 1980 Universitas Pakuan memiliki 4 (empat) fakultas, yaitu: Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Sastra. Satu tahun kemudian dibuka Fakultas Teknik, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, serta Program Diploma 1 Teknik Survei Lahan dan Pemetaan pada saat itu ada 14 (empat belas) jurusan.

Berdasarkan keputusan rapat Badan Pengurus YKS-PUP pada 23 Oktober 2002, YKS-PUP berubah nama menjadi Yayasan Pakuan Siliwangi (YPS). Pada tahun 2008 Fakultas Sastra membuka Program Studi baru yaitu Ilmu Komunikasi (S1). Hingga saat ini Universitas Pakuan memiliki Program Pascasarjana (S2) dengan 4 (empat) Program Studi yaitu Manajemen Pendidikan, Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup, Ilmu Hukum dan Magister Manajemen. Program Sarjana (S1) dan Program Diploma III (D3) yang tergabung dalam 6 (enam) fakultas yaitu: Hukum, Ekonomi, Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Sastra, Teknik dan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.



*Sumber: Data sekunder HUMAS Universitas Pakuan, 2022*

**Gambar 1.2 Data Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana (S1) Universitas Pakuan Tahun 2017-2022**

Dalam data gambar 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah mahasiswa baru yang teregistrasi dari tahun 2017 hingga 2022, jika melihat data tersebut seharusnya dapat dijadikan bahan evaluasi dan acuan pada tingkat kepuasan mahasiswa yang dapat berdampak pada ketertarikan calon mahasiswa yang akan mendaftarkan diri di Universitas Pakuan yang berada di Kota Bogor berdasarkan cerita pengalaman para mahasiswa aktif dan alumni, maka dari itu perlu bagi Universitas Pakuan untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kembali kualitas layanan pendidikan.

Masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh mahasiswa/i hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pra survei terhadap 30 mahasiswa/i untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan pada Universitas Pakuan. Hal tersebut dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei Keluhan Mahasiswa/i Universitas Pakuan

Indikator	Ukuran	Percent % Tidak Setuju	Percent % Setuju
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan fasilitas yang digunakan	40,00	60,00
Empati ( <i>Empathy</i> )	Mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling kegiatan kemahasiswaan	56,70	43,30
Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa	56,70	43,30
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Prosedur pelayanan pendidikan yang tidak berbelit-belit	50,00	50,00
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	36,70	63,30
Kinerja	Kepuasan yang diterima mahasiswa atas layanan dan kemudahan dalam berinteraksi dengan tenaga pendidikan dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang dialami.	46,70	53,30
Harapan	Pelayanan pendidikan yang didapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan	48,30	51,70

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan satu orang perwakilan pada setiap fakultasnya untuk menggali pemahaman mengenai keluhan yang dirasakan mahasiswa selama menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan.

Tabel 1.4 Daftar Ringkasan Keluhan Hasil Wawancara

Fakultas	Hasil Wawancara
FHUKUM	Kurangnya kualitas dari dosen yang mengajar karena terdapat dosen yang tidak mengerti ataupun salah pemahaman terkait materi yang disampaikan mahasiswa, dan terdapat dosen yang jarang masuk untuk mengajar mahasiswa.  Tenaga kependidikan yang kurang baik jika menanggapi keluhan, karena terdapat beberapa tenaga kependidikan yang akan memproses suatu keluhan

	<p>ketika telah mendapat tekanan dari pihak atas maupun mahasiswa yang memiliki pengaruh besar didunia akademis maupun politis.</p> <p>Jaminan pendidikan yang diberikan tidak menjadi perhatian yang lebih karena hal tersebut kurang diperhatikan dalam proses pembelajaran yang seharusnya mempunyai kualitas yang terbaik. Dalam rasa adil saja instansi yang terkait pun tidak bisa melihat hal tersebut.</p> <p>Dalam hal pelayanan pendidikan dan administrasi harus lebih ditingkatkan kualitasnya dan bersikap adil tidak pandang bulu dalam melayani mahasiswa yang mempunyai keperluan untuk berkuliah dengan baik.</p>
FEB	<p>Fasilitas khususnya keamanan kendaraan yang sangat kurang tanggap meski terdapat CCTV tetapi sering terjadi pencurian helm. Fasilitas akademik dan non akademik yang menunjang contohnya student center yang perlu diperbaiki untuk menampung minat dan bakat serta pengembangan individu yang lebih baik.</p> <p>Penggunaan sistem SIMAK yang dirasa kurang efektif jika masih menghubungi pihak TU, PUTIK, BAAK dan lainnya.</p> <p>Civitas akademika terlalu mempersulit administrasi baik untuk organisasi maupun individu dalam menyelesaikan permasalahan akademik maupun organisasi yang memang dasarnya dari mahasiswa untuk mahasiswa jadi lebih sulit dibagian jalur koordinasi yang sering dilempar kesana kemari dan sering adanya distorsi informasi dar beberapa pihak.</p> <p>Administrasi untuk seminar, sidang dan lain halnya sungguh rumit.</p>
FMIPA	<p>Fasilitas yang diberikan terdapat minimnya lab praktik sehingga ruangangan tidak memungkinkan mahasiswa untuk melakukan praktik secara bersamaan dan perangkat untuk melakukan praktik terkadang terkendala dengan terjadinya <i>error</i> dan tidak bisa digunakan.</p> <p>Ruangan UKM yang kecil sehingga ketika ingin mengadakan rapat ruangan tersebut tidak memungkinkan.</p> <p>Adanya keterbatasan interaksi dan kesulitan dalam menghubungi dosen. Terdapat dosen yang terhitung tidak pernah masuk dalam proses belajar mengajar.</p> <p>Asisten praktikum yang tidak memberikan jalan keluar ketika perangkat mahasiswa tidak memadai sehingga mendapatkan nilai yang apa adanya.</p>

FKIP	<p>Fasilitas mengenai lift yang berada pada gedung GPS terkadang tidak bisa digunakan hal tersebut sangat mengganggu aktivitas mahasiswa.</p> <p>Kurangnya fasilitas olahraga yang harus di adakan sehingga lebih seimbang jasmani dan rohani.</p> <p>Pihak Universitas Pakuan perlu memperhatikan, memperbaiki kebersihan dan kenyamanan pada toilet untuk mahasiswa, karena ada beberapa toilet yang tidak terawat</p>
FISIB	<p>Fasilitas yang kurang memadai yaitu wifi unpak acces yang cukup lambat.</p> <p>Terdapat dosen yang ketika menjelaskan materi terlalu berlebihan sehingga keluar dari materi yang diberikan.</p> <p>Tenaga kependidikan kurang cepat tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa terlalu berbelit-belit.</p> <p>Cara mengajar beberapa dosen yang tidak menyesuaikan situasi dan kondisi mahasiswa, walaupun mahasiswa juga perlu menyesuaikan namun pada akhirnya ilmu yang diberikan akan diserap dan transfer menjadi tersendat.</p>
FTEKNIK	<p>Terdapat kurangnya dosen pengajar karena dosen telah pensiun, sehingga ada beberapa mata kuliah di ajar dengan dosen yang sama, akibat dari kekurangan dosen pengajar tersebut mahasiswa harus menyesuaikan jadwal agar tidak bentrok dan semakin rumit ketika dosen tersebut menjadi pembimbing untuk tugas akhir.</p> <p>Fasilitas mengenai prodi elektro alat-alat lab yang kurang mendukung untuk menunjang akademik mahasiswa</p> <p>Fasilitas lahan parkir dan taman teknik yang kurang luas</p>
VOKASI	<p>Kurangnya fasilitas olahraga dan fasilitas penunjang pembelajaran yang seharusnya di tingkatkan.</p> <p>Tenaga kependidikan kurang cepat tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa terlalu berbelit-belit.</p> <p>Tenaga kependidikan dan dosen lebih bersikap adil tidak pandang bulu terhadap mahasiswa terkait pelayanan maupun penilaian akademik.</p>

*Sumber: Data primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka dari itu pihak Universitas Pakuan yang menjadi fokus pada penelitian ini, harus dapat menerapkan konsep yang mengutamakan kepuasan bagi para mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan kualitas pendidikan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi ketanggapan para tenaga kependidikan dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa, kemudahan mahasiswa dalam menghubungi dosen ketika akan konseling atau bimbingan kegiatan kemahasiswaan, prosedur pelayanan pendidikan yang tidak berbelit-belit, kemudahan dalam berinteraksi dengan tenaga pendidikan dalam menyampaikan keluhan dan kesesuaian pelayanan pendidikan yang diberikan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Terdapat fluktuasi jumlah pendaftaran mahasiswa baru.
2. Terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap tingkat pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan terkait dengan tenaga kependidikan yang kurang tanggap mengenai keluhan dan permasalahan mahasiswa/i.
3. Terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan yang diberikan.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa pada Universitas Pakuan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis keterkaitan/pengaruh antara variabel kualitas pelayanan pendidikan dengan variabel kepuasan mahasiswa

Universitas Pakuan, menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di Universitas Pakuan.
2. Untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Pakuan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan deskripsi maksud dan tujuan penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti, maka kegunaan penelitian mencakup dua hal, yaitu:

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah bagi Universitas Pakuan, akan menjadi masukan pertimbangan mengenai aspek-aspek kredibilitas apa saja yang terdapat pada kualitas pelayanan pendidikan yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan agar para mahasiswa/i mendapatkan kepuasan dalam menempuh pendidikannya.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis/Teoritik**

Untuk memberikan kontribusi dengan memberikan masukan dan informasi mengenai kualitas pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan, yang dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswa dan akan bermanfaat terhadap kredibilitas dalam persaingan perguruan tinggi swasta yang ada.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran**

##### **2.1.1 Pengertian Pemasaran**

Menurut Sairo (2018) pemasaran (*marketing*) adalah aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien dan masyarakat umum. Pemasaran dimulai dengan pemenuhan kebutuhan manusia yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Proses dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia inilah yang menjadi konsep pemasaran. Mulai dari pemenuhan produk (*product*), penetapan harga (*price*), dan memproduksi barang (*promotion*).

Menurut Mardia, et., al (2021) pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dari pelanggan untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan melalui penciptaan penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan pihak penjual. Kegiatan pemasaran tidak hanya sebatas penjualan namun bagi perusahaan merupakan bentuk aktivitas bisnis dari barang jadi, proses order, penjadwalan hingga pengiriman sampai kepada pelanggan dan menarik minat beli kembali pelanggan agar mau melakukan transaksi kembali atau transaksi ulang.

Menurut Saleh dan Said (2019) memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah inti pemasaran. Sasaran dari setiap bisnis adalah menghantarkan nilai pelanggan untuk menghasilkan laba. Dalam ekonomi yang sangat kompetitif, dengan semakin banyak pembeli rasional yang dihadapkan dengan segudang pilihan, perusahaan hanya dapat meraih kemenangan dengan melakukan proses penghantaran nilai yang bagus serta memilih, menyediakan, dan mengomunikasikan nilai yang unggul.

Pemasaran adalah kegiatan bisnis atau usaha yang mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan pelanggan ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga suatu barang atau jasa, mempromosikannya, mendistribusikan dan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan.

##### **2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Putri (2017) manajemen pemasaran meliputi dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, siklus pengendalian dari ragam program yang dirancang menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*) dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Sudarsono (2019) manajemen pemasaran adalah untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Astuti dan Rizkita (2020) manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, mengantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Manajemen pemasaran tidak hanya digunakan dalam bisnis, tetapi digunakan juga dalam departemen pemerintah dan organisasi-organisasi masyarakat. Jika saat ini kita tidak mempunyai kemampuan dalam memasarkan sudah dipastikan kita dapat kesulitan dalam *survive* atau bertahan ditengah masyarakat begitu pula pada suatu institusi, korporate, organisasi, masyarakat maupun Negara. Kemampuan dan aktivitas pemasaran merupakan syarat mutlak untuk bisa bertahan dalam kehidupan dewasa ini. Maka dari itu kita harus mampu memasarkan ide-ide kita kemampuan dan keterampilan kita atau berbagai hal yang bisa kita hasilkan kepada pihak lain.

### **2.1.3 Konsep Pemasaran**

Konsep pemasaran digunakan sebagai salah satu strategi pemasaran agar terarah dan sesuai dengan rencana perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan. Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan ialah konsep pemasaran agar tetap berjalan hubungan baik yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Menurut Saleh dan Said (2019) untuk memahami fungsi pemasaran, kita perlu memahami rangkaian konsep inti dalam pemasaran titik beberapa konsep inti dalam pemasaran diantaranya:

1. **Kebutuhan, keinginan, dan permintaan**  
Titik kebutuhan adalah syarat hidup dasar manusia. Kebutuhan akan menjadi keinginan ketika diarahkan ke objek tertentu. Permintaan adalah keinginan akan produk-produk tertentu yang didukung oleh kemampuan untuk membayar.
2. **Pasar sasaran, *positioning* dan segmentasi**  
Seorang pemasar jarang dapat memuaskan semua orang dalam satu pasar. Karenanya, pemasar memulai dengan membagi pasar ke dalam segmen-segmen. Mereka mengidentifikasi dan membuat profil dari kelompok-

kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin lebih mewakili bauran produk dan jasa yang beragam.

3. Penawaran dan merek  
Penawaran dapat berupa suatu kombinasi produk, jasa, informasi dan pengalaman. Merek adalah suatu penawaran dari sumber yang diketahui.
4. Nilai dan kepuasan  
Nilai mencerminkan sejumlah manfaat baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, biaya yang di persepsikan oleh pelanggan.
5. Saluran pemasaran  
Untuk mencapai pasar sasaran, pemasar menggunakan tiga jenis saluran pemasaran, yaitu saluran komunikasi, saluran distribusi dan saluran layanan.
6. Rantai Pasokan  
Rantai pasokan adalah saluran yang lebih panjang membentang dari bahan mentah hingga komponen sampai produk akhir yang dihantarkan ke pembeli akhir.
7. Persaingan  
Persaingan mencakup semua penawaran dan produk substitusi yang ditawarkan oleh pesaing baik yang aktual maupun yang potensial yang mungkin dipertimbangkan oleh seorang pembeli.
8. Lingkungan pemasaran  
Lingkungan pemasaran terdiri dari lingkungan tugas (perusahaan, pemasok, distributor, dealer dan pelanggan sasaran) dan lingkungan demografis (lingkungan ekonomi fisik teknologi, politik hukum dan sosial budaya).

## 2.2 Pengertian Pendidikan

Menurut Rahman (2022) pendidikan merupakan usaha secara sadar untuk mewujudkan suatu pewarisan budaya dari suatu generasi ke generasi yang lain. Pendidikan diwujudkan dengan susunan belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

Menurut Pristiawanti (2022) pendidikan adalah segala pengalaman belajar yang berlangsung sepanjang hayat dalam segala lingkungan dan situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap individu. Bahwa pendidikan berlangsung selama sepanjang hayat (*long life education*).

Menurut Sasongko (2018) pendidikan sebagai upaya pemanusiaan manusia muda atau pengangkatan manusia muda ke taraf insani. Artinya, pendidikan adalah perbuatan yang mengubah dan menentukan hidup manusia, baik pendidik maupun peserta didik. Bagi peserta didik, pendidikan menjadi sarana yang memungkinkan tumbuh sebagai manusia. Sementara bagi pendidik, mendidik berarti menentukan suatu sikap dan bentuk hidup yang diyakini dapat mewujudkan prinsip-prinsip serta nilai-nilai insani yang membangun seluruh hidupnya.

Pendidikan adalah tutunan hidup seseorang, dimana tuntunan inilah yang harus diajarkan sejak masih anak-anak karena pendidikan sebagai salah satu proses pengalaman kehidupan, pertumbuhan serta perkembangan setiap individu itu sendiri.

### **2.2.1 Layanan Jasa Pendidikan**

Layanan jasa pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau perguruan tinggi terhadap mahasiswa. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang ditempuh.

Layanan pendidikan merupakan suatu tindakan yang berisi proses menuntun untuk mencapai kedewasaan jasmani dan rohani dalam interaksi dengan lingkungan yang dilaksanakan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal yaitu yang terdiri dari semua lembaga di dalam perguruan tinggi seperti program studi dan unit kegiatan mahasiswa (Nurrohmah, et.,al 2023)

### **2.2.2 Unsur – Unsur Pendidikan**

Unsur-unsur yang terdapat didalam proses pendidikan melibatkan banyak hal yaitu sebagai berikut:

1. Peserta Didik
2. Pendidik
3. Interaksi edukatif
4. Tujuan pendidikan
5. Materi pendidikan
6. Alat dan metode pendidikan
7. Lingkungan pendidikan

Peserta didik merupakan subjek yang dibimbing atau didik. Pendidik adalah orang yang mendidik. Interaktif edukatif adalah interaksi antara peserta didik dengan pendidik, interaksi edukatif pada dasarnya adalah komunikasi timbal balik antara peserta didik yang terarah kepada tujuan pendidikan.

Tujuan pendidikan diarahkan sesuai dengan tujuan, materi pendidikan pengaruh yang diberikan dalam bimbingan, alat dan metode cara yang digunakan dalam bimbingan. Alat dan metode diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan atau diadakan dengan sengaja untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara khusus alat dilihat berdasarkan jenisnya, sedangkan metode dilihat berdasarkan efektifitas dan efisiensinya. Alat pendidikan dibedakan atas alat yang preventif yang kuratif.

Lingkungan pendidikan tempat berlangsungnya peristiwa bimbingan. Lingkungan pendidikan biasa disebut tripusat pendidikan, yaitu keluarga, sekolah dan masyarakat. (Menurut Surur, et., al 2022)

### 2.3 Pengertian Jasa

Menurut Hasanah (2017) jasa atau layanan (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Sarah, et., al (2017) definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tiono (2017) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah misalnya kenyamanan hiburan, kesenangan atau kesehatan atau pemecah atas masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Menurut Fathiudin dan Firmansyah (2019) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: lembaga pendidikan, kursus, bengkel, salon, hotel, dan lain-lain.

Jasa merupakan semua aktivitas yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk fisik yang umum dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah dengan contoh kenyamanan hiburan, kesenangan, kesehatan atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

#### 2.3.1 Karakteristik Jasa

Menurut Riady (2018) secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogenety*, *perishability* dan *lack of ownership*.

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan di konsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Heterogeneity/variability* (bervariasi)  
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
4. *Perishability* (tidak tahan lama)  
Jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Permintaan jasa juga dapat bersifat fluktuatif dan berubah, dampaknya perusahaan jasa sering kali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.
5. *Lack of Ownweship* (kurangnya kepemilikan)  
Perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang pelanggan memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

## 2.4 Kualitas Pelayanan

### 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Santoso (2019) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian dan mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada akhirnya perusahaan tersebut dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Menurut Wibowo dan Priansa (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau inginkan.

Menurut Apriliana dan Sukaris (2020) Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk mendapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan agar dapat

bertahan dan memperoleh kepercayaan pelanggan. Pelayanan tidak hanya sekedar untuk melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan.

#### 2.4.2 Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, diantaranya:

1. **Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan**  
Salah satu karakteristik unik pada jasa adalah jasa produksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa dan konsekuensinya, berbagai macam persoalan berhubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bisa saja terjadi.
2. **Intensitas tenaga kerja yang tinggi**  
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian juga dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berapa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang dapat memengaruhinya antara lain: upah rendah (Umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi dan lain-lain.
3. **Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai**  
Karyawan *front-Line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa. Agar dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (Operasi, pemasaran, keuangan dan sumber daya manusia).
4. **GAP Komunikasi**  
Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Jika terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negative terhadap kualitas jasa.
5. **Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama**  
Pelanggan merupakan individu yang unik dengan preferensi perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*).

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan  
Disuatu sisi menginstruksi jasa baru atau menyempurnakan jasa lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadi layanan yang buruk. Disisi lain nila terlampau banyak jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seperti seputar standar kualitas jasa.
7. Visi bisnis jangka pendek  
Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, penghematan biaya dan lain-lain).

Berdasarkan definisi para ahli diatas penulis berpendapat bahwa faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan adalah jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan hal ini membutuhkan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan konsekuensinya yang menimbulkan persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dapat memberi pengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa.

### **2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Agussalim dan Ali (2017) dalam kualitas layanan mencerminkan semua dimensi penawaran yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan dalam konteks kualitas layanan jasa ada beberapa dimensi kualitas yang menjadi acuan diantaranya adalah:

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Empathy* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang didapat dipercaya sehingga para pelanggan bebas dari resiko.
5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan untuk sarana komunikasi.

Menurut Tjiptono (2016) mengungkapkan ada terdapat lima faktor kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik pelayanan, fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para pelanggan
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan. Dengan cara para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap pelanggan, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan pelanggan.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contohnya dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan pelanggan dengan cepat dan benar, kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mahasiswa.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu berupa pengetahuan dan sikap tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat dari pegawai dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan, kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan.  
Contohnya dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Menurut Hardiansyah (2018) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri)  
Dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”

2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan)  
Dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai dengan harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan)  
Dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan kedepan)  
Dengan indikator perencanaan ideal di masa depan memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan)  
Dengan indikator: perbaikan serta terus menerus menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat *non material (training)*, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang responsif.
6. *Care* (perhatian)  
Dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemerdayaan)  
Dengan indikator: memberdayakan karyawan atau bawahan belajar dari pengalaman dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

## 2.5 Kepuasan Pelanggan

### 2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Rifa'i (2019) kepuasan menurut kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Harahap, et., al, (2019) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua perusahaan yang sama dapat di nilai berbeda oleh pelanggannya.

Menurut Indrasari (2019) memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan serta harapan. Pelanggan akan merasa senang dan bahagia ketika setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan atau diterima. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas namun sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

### 2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Anggriana, et., al, (2017) untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat beberapa metode yang bisa diidentifikasi yaitu, survei bersiklus dapat melacak kepuasan secara eksklusif serta pula mengajukan pertanyaan tambahan buat mengukur niat pembelian balik serta kemungkinan lain. Ada beberapa metode yang mampu dipergunakan setiap perusahaan buat mengukur serta memantau kepuasan pelanggannya serta pelanggan pesaing. Mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### 1. Sistem keluhan serta saran

Setiap organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan pilihan dan aksesibilitas yang praktis dan nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan.

#### 2. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Berkat penggunaan beberapa *ghost shopping* yang melihat atau mengklaim sebagai pelanggan potensial dari produk dan pesaing perusahaan. Mereka kemudian diundang untuk berinteraksi atau mengklaim sebagai pelanggan potensial dari produk dan pesaing perusahaan. Dengan staf penyedia layanan dan menggunakan produk atau layanan perusahaan. Biasanya *ghost shopping* diundang untuk mengamati dengan hati-hati dan mengevaluasi bagaimana perusahaan dan para pesaingnya melayani permintaan khusus pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

#### 3. *Lost customer analysis*

Jika memungkinkan, perusahaan harus menghubungi pelanggan yang telah berakhir berbelanja ataupun beranjak pemasok sehingga mereka mampu menafsirkan apa sebab kejadian ini terjadi dan mengambil strategi perbaikan lebih lanjut. Penting untuk memantau derajat kemusnahan pelanggan jika tidak hanya wawancara keluar yang diperlukan, tetapi peningkatan tingkat

kehilangan pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan tidak memuaskan pelanggan.

#### 4. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### 2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (akibat) suatu produk dan harapannya. Menurut Philip Kotler (2009) terdapat dua Indikator Kepuasan Pelanggan:

#### 1. Kinerja

Kinerja yaitu berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk yang dibeli.

#### 2. Harapan

Harapan yaitu pikiran pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila mengkonsumsi suatu produk.

Menurut Aspriani (2017) terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu:

#### 1. Kesesuaian Harapan

Menggunakan tingkat kesesuaian kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:

- a. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

#### 2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait meliputi:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah memakai produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

### 3. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Menurut Setyo (2017) menjelaskan indikator yang terkait kepuasan pelanggan yaitu:

#### 1. Terpenuhinya harapan konsumen

Terpenuhinya harapan konsumen adalah pemikiran untuk berekspektasi terkait apa yang akan dilakukan dan hasil apa yang di dapat di masa depan. Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.

#### 2. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk/jasa

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

#### 3. Merekomendasikan kepada pihak lain

Merekomendasikan kepada pihak lain adalah menyarankan kepada orang lain produk atau suatu jasa yang digunakan kepada orang lain. Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya terbaiknya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

#### 4. Loyal

Loyal adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang baik. Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Pelanggan memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

#### 5. Reputasi yang baik

Reputasi yang baik adalah karakter yang dibangun untuk memperoleh penilaian positif oleh publik. Upaya bagi suatu perusahaan dimana produk

utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merek (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merek (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excellent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan mendapatkan prioritas.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu upaya yang dilakukan peneliti untuk mencari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi terbaru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orinalitas dari penelitian tersebut. Berikut ini terdapat lima penelitian yang dijadikan acuan untuk memperkuat dalam penelitian ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Arsyad Al-Banjary (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Islam Kalimantan)	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Mahasiswa(Y)	Kualitas Pelayanan(X): 1. Kehandala ( <i>Reliability</i> ) 2. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Kenyamanan ( <i>Assurance</i> ) 4. Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) 5. Wujud penampilan ( <i>Tangibles</i> )  Kepuasan Pelanggan(Y): 1. Harapan	Analisis Regresi Linear Berganda	Implikasi pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki peran yang sama penting baik secara individual ataupun secara simultan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2.	Royan Imaduddin (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas Pelayanan (X): 1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 4. Empati ( <i>Empathy</i> ) 5. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh

	(Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS)		Kepuasan Pelanggan(Y): <b>1. Kepuasan Mahasiswa</b>		positif terhadap kepuasan mahasiswa.
3.	Dian Saptorini Putri Indah Sari dan Budi Istianto (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Bisnis Di Surakarta	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas Pelayanan (X): 1. Keandalan (Reliability) 2. Daya Tanggap (Responsivness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Fisik (Tangibles)  Kepuasan Mahasiswa (Y)	Analisis Deskriptif dan Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan <i>Reliability</i> dan <i>assurance</i> signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Dan hasil secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta.
4.	Izharuddin Pagala (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Lakidende	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X) 1. Keandalan (Reliability) 2. Daya Tanggap (Responsivness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Fisik (Tangibles)  Kepuasan Mahasiswa (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Lakidende.
5.	Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan (2017).	Kualitas Layanan (X) Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas Layanan (X) 1. Keandalan (Reliability)	Analisis Deskriptif dan	Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan

	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa		2. Daya Tanggap (Responsivness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Fisik (Tangibles)  Kepuasan Mahasiswa (Y)	Analisis Regresi Berganda	dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
--	--	--	--	---------------------------	---

*Sumber: Data sekunder, 2023*

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu pada tabel 2.1 terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Persamaan yang terdapat yaitu mengenai variabel kualitas pelayanan, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini meliputi indikator kepuasan pelanggan yang lebih spesifik, metode analisis, dan metode penarikan sampel. Pada penelitian ini terdapat pembaharuan mengenai *research gap* dan konsep ide terbaru.

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019) kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Menurut Tjiptono (2016) hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan dimana kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas jasa. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan.

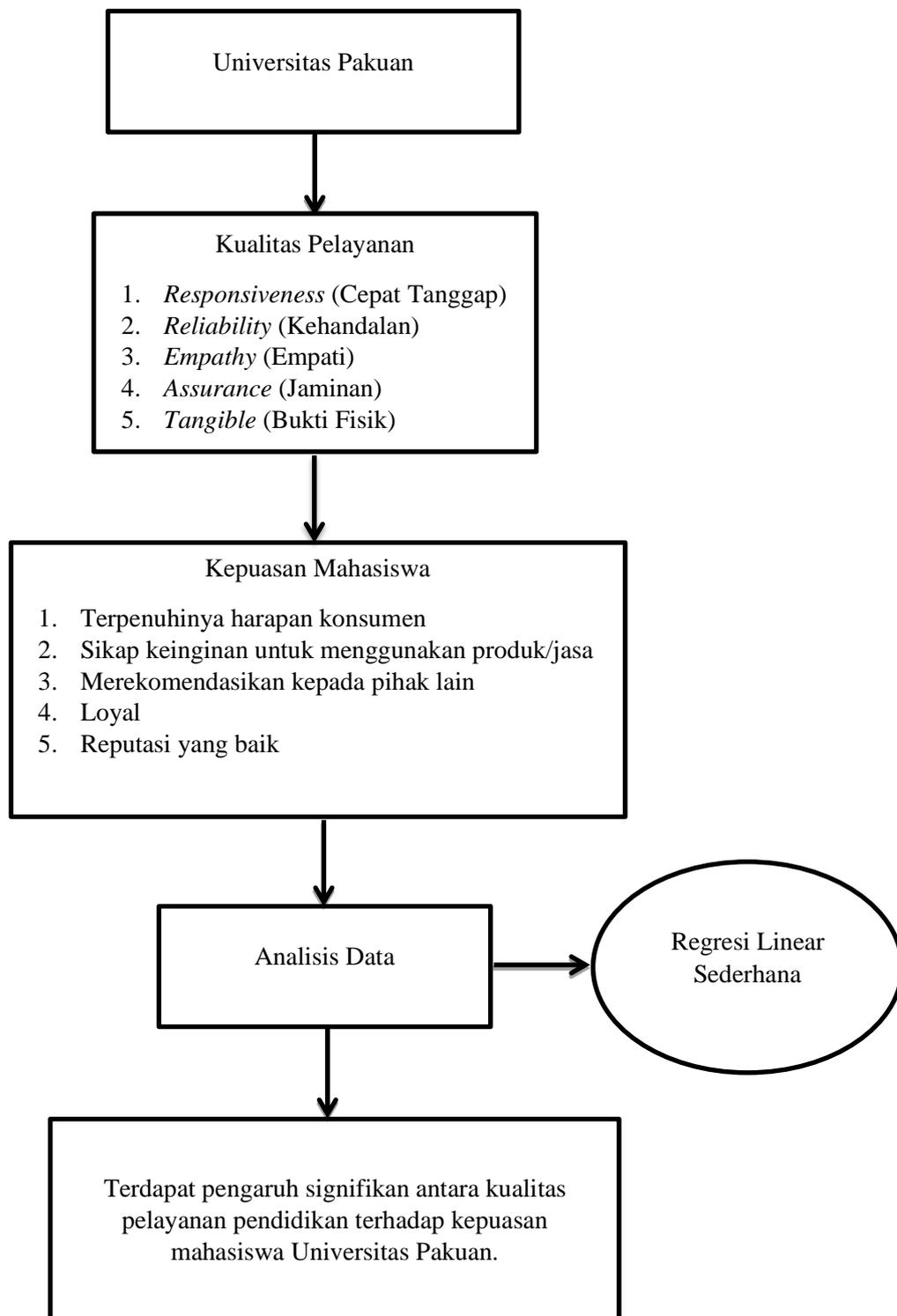
Kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, kemarahan, pemuatan terbuka di media masa dapat memicu perhatian masyarakat luar maupun dapat merusak citra perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan hal tersebut untuk menjadi perguruan tinggi yang lebih sukses dalam persaingan di masa depan yaitu terus berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan jumlah calon mahasiswa/i yang mendaftar, dengan memberikan pelayanan yang baik dan tepat maka dapat membantu dalam memperluas daerah pemasarannya dan akan lebih meningkatkan daya tarik pada perguruan tinggi tersebut.

Mempertahankan dan mengembangkan suatu perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar perguruan tinggi tetap mendapatkan keuntungan dan timbal balik. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan cara menepatkan kualitas pelayanan yang baik dan memberi kepuasan terhadap kebutuhan serta keinginan mahasiswa/i dalam menghadapi persaingan perguruan tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan judul penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arsyad Al-Banjary (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Islam Kalimantan)” persamaan penelitian ini adalah terdapat pada indikator kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan tentunya pembaharuan mengenai, *research gap*, konsep ide terbaru, metode penarikan sampel dan indikator kepuasan pelanggan yang lebih spesifik dari sebelumnya.

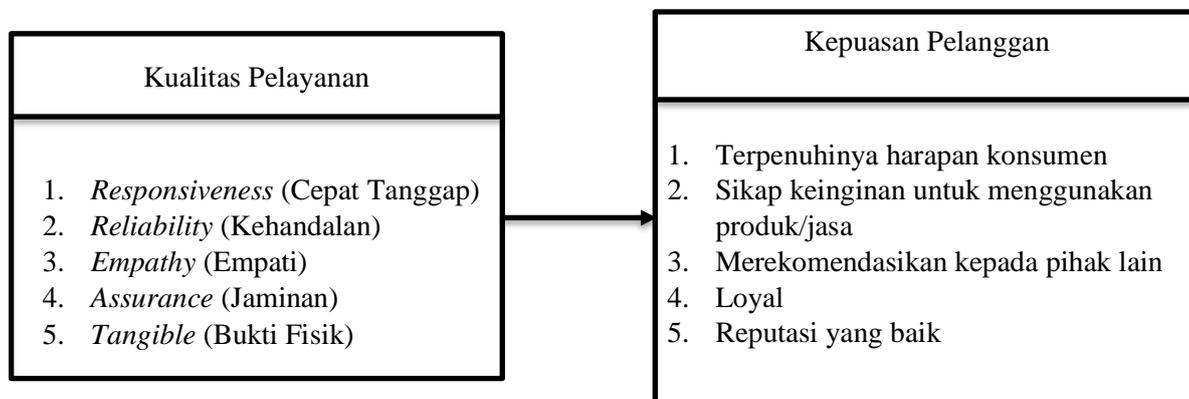
Gambar 2.1 di bawah ini merupakan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa/i:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### 2.7.1 Konstelasi Penelitian

Berikut ini merupakan gambaran pemikiran antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa:



Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian

### 2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara dari identifikasi masalah yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Ditinjau dalam pengaruh variabel penelitian, hipotesis merupakan pernyataan tentang keterkaitan antara variabel-variabel berpengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa/i di Univesitas Pakuan

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dan *explanatory research*. Penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian *explanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Rancangan variabel ini adalah bersifat kuantitatif yaitu asosiatif yang bersifat *explanatory research*. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta besarnya hubungan dan pengaruh yang terjadi.

### **3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian**

#### **3.2.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan indikator yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan). Terhadap variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari terpenuhinya harapan pelanggan, sikap atau keinginan untuk menggunakan produk/jasa, merekomendasikan kepada pihak lain, loyal, dan reputasi yang baik.

#### **3.2.2 Unit Analisis**

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah individual atau perorangan. Analisis individual merupakan sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari respon individu atau perorangan yaitu pengguna jasa atau layanan pada Universitas Pakuan.

#### **3.2.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Universitas Pakuan yang berlokasi di Jalan Pakuan, Tegalega, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16143.

### **3.3 Sumber Data Penelitian**

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 3.3.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui hasil wawancara langsung dan melalui pengisian kuesioner. Jadi peneliti mendapatkan data dan informasi melalui tanggapan mahasiswa Universitas Pakuan.

### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh tidak langsung berasal dari pihak kedua atau perantara. Data sekunder dapat berupa data-data yang telah dipublikasi misalnya jurnal, *e-book*, buku cetak, dan internet.

## 3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman	Ordinal
		2. Kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas belajar mengajar	
		3. Kelengkapan dan kesiapan fasilitas pendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)	
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling dalam kegiatan kemahasiswaan	Ordinal
		2. Pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial atau lainnya	
		3. Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan	
	<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	1. Tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Ordinal
		2. Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa	

		3. Tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan. 2. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit 3. Pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat 4. Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan 5. Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya 2. Tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. 3. Tenaga kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa.	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	Terpenuhinya harapan pelanggan	1. Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan	Ordinal
		2. Layanan yang didapat melebihi dengan yang diharapkan	
		3. Kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup baik	
	Sikap dan keinginan menggunakan produk/ jasa	1. Prioritas pada pilihan unuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan	Ordinal
2. Kemantapan untuk memilih perguruan tinggi			
3. Keyakinan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan			
		1. Kesiediaan menyarankan teman dan kerabat untuk menempuh	Ordinal

	Merekomendasikan kepada pihak lain	pendidikan pada Universitas Pakuan	
		2. Ketersediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan	
		3. Ketersediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menempuh pendidikan.	
	Loyal	1. Tidak berniat untuk pindah dari Universitas Pakuan	Ordinal
		2. Membicarakan hal-hal positif (keunggulan) mengenai Universitas Pakuan	
	Reputasi yang baik	1. Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat	Ordinal
2. Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan			
3. Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi			

*Sumber: Data primer diolah, 2023*

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini berguna untuk menentukan batasan populasi yang ingin diteliti. Penarikan sampel dilakukan untuk mempermudah proses dalam penelitian.

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber data penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dan mahasiswi Universitas Pakuan angkatan 2019-2022 sebanyak 10566 mahasiswa aktif.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar representative atau memiliki populasi yang diteliti (Nurrahmah, et., al, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling* adalah sampel dengan pertimbangan kemudahan merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan saja, seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada ditempat atau kebetulan mengenal orang tersebut, secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang akan ditentukan. Sampel *Proporsional* adalah populasi yang terdiri dari beberapa sub populasi yang tidak sama jumlahnya, dalam penarikan sampel perbandingan antara sub populasi itu diperhitungkan, maka dihasilkan sampel *proporsional*.

Pengukuran sampel menggunakan rumus slovin, nilai presisi yang digunakan sebesar 10% sehingga jumlah sampel yang diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = Tingkat Kesalahan atau eror yang masih dapat ditolerir (1%, 5%, 10%)

$$n = \frac{10566}{1 + 10566(0,1)^2}$$

n = 99,06 dibulatkan menjadi 100

Tabel 3.2 Data Jumlah Sampel berdasarkan Teknik *Proporsional Sampling*

No	Fakultas	Jumlah	Perhitungan Sampel	Sampel
1.	FHUKUM	1282	$(1282/10566) \times 99=12,02$	12
2.	FEKONOMI DAN BISNIS	2447	$(2447/10566) \times 99=22,9$	23
3.	FKIP	1015	$(1015/10566) \times 99=9,5$	10
4.	FISIB	2484	$(2484/10556) \times 99=23,2$	23
5.	FTEKNIK	797	$(797/10556) \times 99=7,4$	7
6.	FMIPA	2213	$(2213/10566) \times 99=20,7$	21
7.	VOKASI	328	$(328/10566) \times 99=3,07$	3
JUMLAH		10566		99

Sumber: Data primer BAAK dan diolah, 2023

Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang akan diambil berdasarkan fakultas dengan jumlah yang telah di jabarkan pada tabel 3.2.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan, akurat dan dapat dipercaya. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut.

#### 3.6.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden dalam penelitian ini merupakan turunan dari variabel yang dibuat dengan memberikan beberapa pertanyaan dengan opsi alternatif jawaban kepada responden untuk dijawab. Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini, yaitu dengan membagikan kuesioner lalu responden diminta untuk mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diolah dan dianalisis.

#### 3.6.2 Studi Kepustakaan (*library research*)

Studi kepustakaan adalah sesuatu survei studi yang dilakukan oleh peneliti unuk mengumpulkan data yang relevan dengan topik yang sedang diteliti dengan kepustakaan sebagai sumber utama. Penelitian ini menggunakan literature meliputi buku-buku, jurnal ilmiah dan artikel.

### 3.7 Metode Pengolahan atau Analisis Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi software pengolahan data SPSS. Sedangkan teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya (positif atau negatif), seberapa besar pengaruhnya, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.

Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan pada Universitas Pakuan maka diperlukan analisis data dan uji kualitas data. Analisis dan uji kualitas data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.7.1 Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas pada tiap-tiap *item*, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment* berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n \cdot Y^2 - (\sum Yi^2)\}}$$

*Sumber: Data sekunder, Sugiyono (2018)*

Keterangan:

$r_{xy}$	= Koefisien Kolerasi
$\sum xi$	= Jumlah Skor Item
$\sum yi$	= Jumlah Skor Total (Seluruh Item)
$n$	= Julah Responden

Dalam rangka uji validitas kuesioner kriteria pengujian, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan taraf signifikansi 0,05 dan  $df=n-2$ , maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pernyataan tersebut tidak valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh instrumen dapat memberikan sebuah hasil yang konsisten walaupun pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup untuk pengujian reliabilitas menggunakan rumus *alpha Cronbach* (Sugiyono, 2016).

Rumus koefisien reabilitas alpha cronbach yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabilitas  
 $K$  = Banyaknya butir pernyataan  
 $\sum \sigma t^2$  = Varians total

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Terhadap Koefisien a Cronbach

No	Nilai $\alpha$	Keterangan
1.	0,8 – 1,0	Reliabilitas baik
2.	0,6 – 0,799	Reliabilitas diterima
3.	Kurang dari 0,6	Reliabilitas kurang baik

Sumber: Data sekunder, Sugiyono (2016)

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistik dengan mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah di pahami. Analisis deskriptif berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data, keadaan atau fenomena. Dengan kata lain analisis deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Tahap awal pada analisis deskriptif adalah menentukan bobot terkecil-terbesar, dengan menggunakan skor 1-5, sebagaimana pembobotan skala *likert* yang digunakan pada kuesioner. (Nasution, 2017) Pengolahan data akan dilakukan perhitungan manual untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Persetujuan} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

Selanjutnya, adanya rentang skala analisis deskriptif agar diketahui kategori penilaian setiap indikator melalui kuesioner yang disebarkan. Berikut merupakan rentang skala analisis deskriptif:

Tabel 3.4 Rentang Skala Analisis Deskriptif

Kategori	Skor
Sangat Tidak Baik	1.00-1.79
Kurang Baik	1.80-2.59
Cukup Baik	2.60-3.39
Baik	3.40-4.19

Sangat Baik	4.20-5.00
-------------	-----------

Sumber: Data sekunder, Nasution (2017)

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dapat digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik juga akan menguji instrumen yang digunakan dalam penelitian tidak bias atau memenuhi kriteria *Best Linear Unbias Estimator* (BLUE). Uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan beberapa pengukuran sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- Uji signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal
- Uji signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal

#### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Deviation from Linearity Sig.*  $> 0,05$ , maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan dependen.
- Jika nilai *Deviation from Linearity Sig.*  $< 0,05$ , maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa/i) di Universitas Pakuan, maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Mahasiswa

$\alpha$  = Konstanta  
b = Koefisien regresi  
X = Kualitas Pelayanan

Uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

### **3.7.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) maka nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varian variabel dependen.

### **3.7.6 Uji Hipotesis**

Uji T adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

- Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka hipotesis ditolak, artinya variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka hipotesis diterima, artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Universitas Pakuan**

Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi swasta di Bogor, Jawa Barat, Indonesia yang merupakan kelanjutan dari Universitas Bogor (Unbo) sebagai hasil penggabungan beberapa perguruan tinggi di Bogor pada tahun 1977.

Pada tanggal 1 November 1980, Universitas Bogor berganti menjadi Universitas Pakuan di bawah Yayasan Kartika Siliwangi. Berdasarkan keputusan rapat Badan Pengurus YKS-PUP tanggal 23 oktober 2002, YKS-PUP berubah nama menjadi Yayasan Pakuan Siliwangi (YPS) tepatnya di Jl. Pakuan P.O BOX 425 Bogor 16143 Jawa Barat.

Pada tahun 1980, Universitas Pakuan memiliki empat fakultas, yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Sastra. Satu tahun kemudian dibuka Fakultas Teknik dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam serta Program Diploma 1 Teknik Survei Lahan dan Pemetaan. Pada saat itu terdapat 14 (empat belas) jurusan. Sesuai dengan Surat Keputusan Mentr Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No.00330/0/1984, jumlah jurusan pada Universitas Pakuan mengalami peningkatan, dan menjadi 16 (enam belas) Program Studi pada tahun 1997.

Pada tahun 2003 telah diperbaharui izin operasional penyelenggaraan program studi pada Universitas Pakuan oleh Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (DIKTI) sebanyak 24 program studi, sehingga 100% program studi pada Universitas Pakuan telah memiliki izin operasional. Tahun yang sama Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi telah mengeluarkan izin operasional penyelenggaraan program studi baru yaitu Program Studi Manajemen Pendidikan (S3), Manajemen (S2), Pendidikan Guru Sekolah Dasar (S1), Manajemen Keuanga dan Perbankan (D3), Teknik Komputer (D3), Manajemen Informatika (D3).

Dengan terus adanya perkembangan saat ini Universitas Pakuan memiliki total 37 (tiga puluh tujuh) program studi, terdiri atas 5 program studi jenjang Diploma III, 23 (dua puluh tiga) program studi jenjang Sarjana, 7 (tujuh) program studi jenjang Magister, dan 2 program studi jenjang Doktor.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

##### **Visi Universitas Pakuan**

Universitas Pakuan merupakan perguruan tinggi yang unggul, mandiri, dan berkarakter.

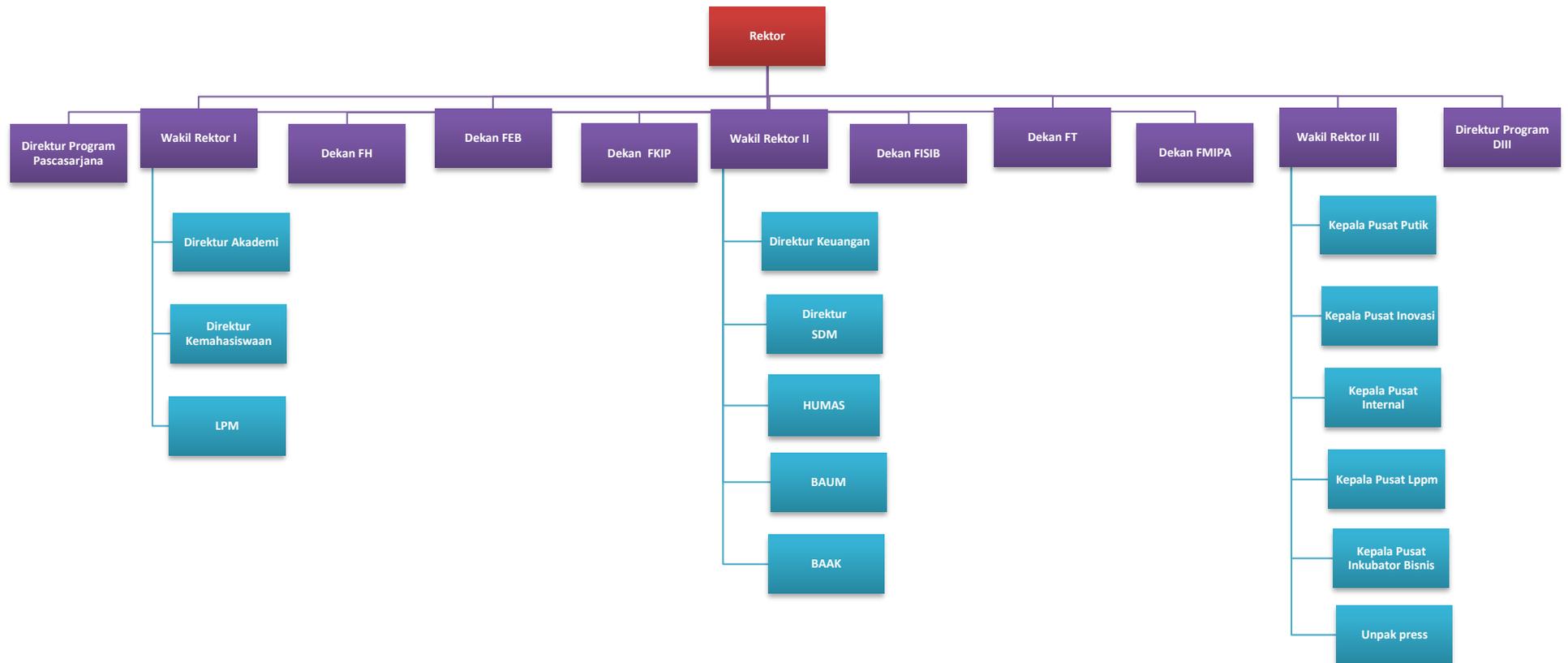
##### **Misi Universitas Pakuan**

Dalam mewujudkan Visi, Universitas Pakuan menetapkan misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran yang unggul, untuk menghasilkan lulusan berdaya saing tinggi pada skala nasional, maupun internasional.
2. Menciptakan suasana akademik yang mengembangkan karakter, kejujuran, kedisiplinan, kemampuan bekerjasama, integritas, loyalitas, bertanggung jawab, dan toleransi.
3. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berorientasi pada publikasi ilmiah nasional, dan internasional bereputasi.
4. Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat berdasarkan hasil-hasil penelitian, untuk meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
5. Menyelenggarakan proses pendidikan yang bermutu dan dipercaya masyarakat, dengan berpedoman pada sistem penjaminan mutu perguruan tinggi nasional, maupun internasional.

*Sumber: Data sekunder website Universitas Pakuan, 2023*

### 4.1.3 Struktur Organisasi



Sumber: Data sekunder HUMAS Universitas Pakuan, 2023

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Pakuan

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

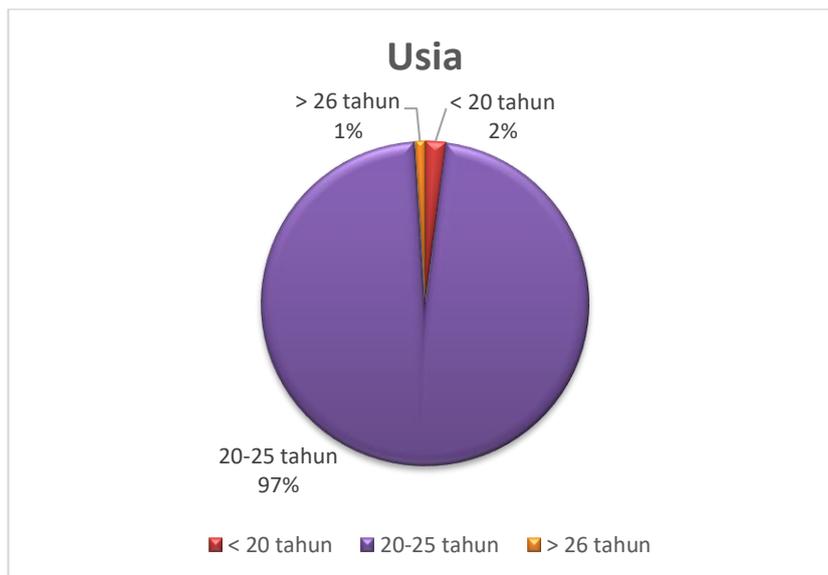
Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 karakteristik yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, asal sekolah dan fakultas. Berikut hasil data profil responden yang merupakan mahasiswa/i Universitas Pakuan:

#### 1. Usia Responden

Tabel 4.1 Usia

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 20 tahun	2	2
2	20-25 tahun	97	97
3	> 26 tahun	1	1

Sumber: Data primer, diolah 2023



Gambar 4.2 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 2 responden dengan presentase 2%, yang berusia 20-25 tahun sebanyak 96 dengan presentase 97% dan yang berusia diatas 26 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat usia responden mayoritas berusia 20-25 tahun dengan presentase 97%.

## 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Jenis Kelamin

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki - laki	52	52
2	Perempuan	48	48

Sumber: Data primer, diolah 2023



Gambar 4.3 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

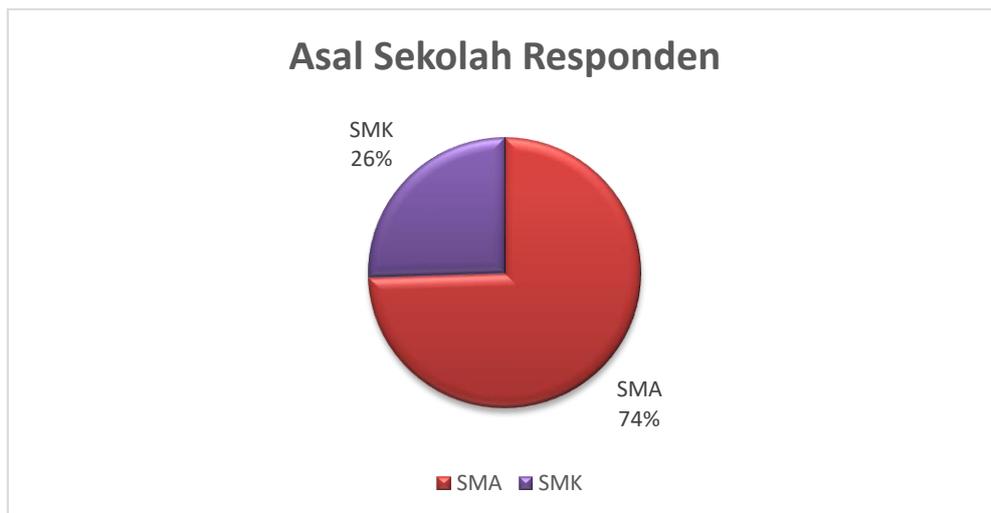
Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki - laki sebesar 51 responden dengan presentase 52% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 48 responden dengan presentase 48%.

## 3. Asal Sekolah Responden

Tabel 4.3 Asal Sekolah

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SMA	74	74
2	SMK	26	26

Sumber: Data primer, diolah 2023



Gambar 4.4 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Asal Sekolah

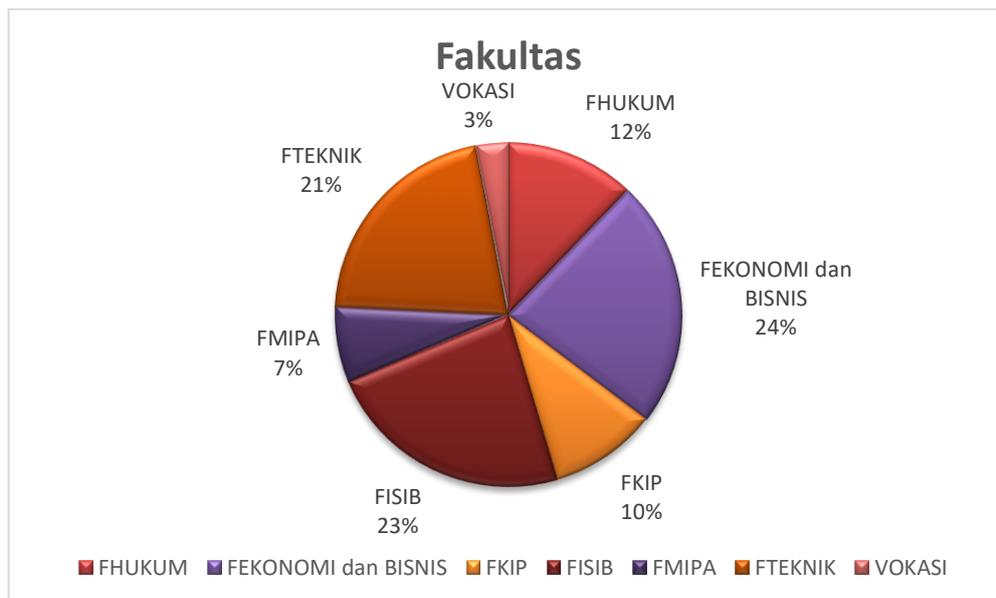
Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berasal dari SMA sebesar 74 responden dengan presentase 74% sedangkan yang berasal dari SMK sebanyak 25 orang dengan presentase 26%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Universitas Pakuan berasal dari SMA.

#### 4. Fakultas Responden

Tabel 4.4 Fakultas

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	FHUKUM	12	12
2	FEKONOMI dan BISNIS	24	24
3	FKIP	10	10
4	FISIB	23	23
5	FMIPA	7	7
6	FTEKNIK	21	21
7	VOKASI	3	3

*Sumber: Data primer, diolah 2023*



Gambar 4.5 Tingkat Presentase Responden Berdasarkan Fakultas

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden yang berasal dari FHUKUM sebanyak 12 responden dengan presentase 12%, yang berasal dari FEKONOMI dan BISNIS sebanyak 24 responden dengan presentase 24%, yang berasal dari FKIP sebanyak 10 responden dengan presentase 10%, yang berasal dari FISIB sebanyak 23 responden dengan presentase 23%, yang berasal dari FMIPA sebanyak 7 responden dengan presentase 7%, yang berasal dari FTEKNIK sebanyak 21 responden dengan presentase 21%, dan pada VOKASI sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.

### 4.3 Uji Instrumen

#### 4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Berikut ini merupakan uji validitas dengan total  $N = 30$  (tingkat signifikan 0.05%), dengan penilaian  $r$ -hitung  $>$  dari  $r$ -tabel.

Untuk mengetahui valid atau tidak suatu kuesioner dalam kualitas pelayanan pendidikan dengan indikator *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* menggunakan uji validitas. Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Item	R-tabel	R-hitung	Kriteria
1	X1.1	0,361	0,778	Valid
2	X1.2	0,361	0,777	Valid
3	X1.3	0,361	0,397	Valid
4	X2.1	0,361	0,480	Valid
5	X2.2	0,361	0,611	Valid
6	X2.3	0,361	0,869	Valid
7	X3.1	0,361	0,811	Valid
8	X3.2	0,361	0,738	Valid
9	X3.3	0,361	0,76	Valid
10	X4.1	0,361	0,683	Valid
11	X4.2	0,361	0,719	Valid
12	X4.3	0,361	0,688	Valid
13	X4.4	0,361	0,736	Valid
14	X4.5	0,361	0,827	Valid
15	X5.1	0,361	0,867	Valid
16	X5.2	0,361	0,752	Valid
17	X5.3	0,361	0,692	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, seluruh instrument atau item yang digunakan pada kuesioner menghasilkan r-hitung > r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dapat dinyatakan valid. Selanjutnya, terdapat uji reliabilitas dengan syarat nilai *cronbach's alpha* > 0.60, dihasilkan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

<b>Case Processing Summary</b>		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	17

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, hasil *Cronbach's alpha* yang dihasilkan adalah 0.941, dimana lebih besar dari 0.60, maka item pada instrument yang digunakan dianggap reliabel.

Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner dalam variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) dengan indikator Terpenuhinya harapan konsumen, Sikap dan keinginan untuk menggunakan produk atau jasa, Merekomendasikan kepada pihak lain, Loyal dan Reputasi yang baik. Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa):

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

No	Item	R-tabel	R-hitung	Kriteria
1	Y1.1	0,361	0,671	Valid
2	Y1.2	0,361	0,694	Valid
3	Y1.3	0,361	0,664	Valid
4	Y2.1	0,361	0,749	Valid
5	Y2.2	0,361	0,822	Valid
6	Y2.3	0,361	0,825	Valid
7	Y3.1	0,361	0,889	Valid
8	Y3.2	0,361	0,778	Valid
9	Y3.3	0,361	0,870	Valid
10	Y4.1	0,361	0,615	Valid
11	Y4.2	0,361	0,771	Valid
12	Y5.1	0,361	0,853	Valid
13	Y5.2	0,361	0,64	Valid
14	Y5.3	0,361	0,692	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, seluruh instrument atau item yang digunakan pada kuesioner menghasilkan r-hitung > r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dapat dinyatakan valid. Selanjutnya, terdapat uji reliabilitas dengan syarat nilai *cronbach's alpha* > 0.60, dihasilkan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasi Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	14

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, hasil *Cronbach's alpha* yang dihasilkan adalah 0.938, dimana lebih besar dari 0.60, maka item pada instrument yang digunakan dianggap reliabel.

#### 4.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Pendidikan)

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai pengaruh kualitas pelayanan Universitas Pakuan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan data yang didapat dari total responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan memiliki lima indikator, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan). Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan.

##### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (Bukti Fisik) adalah penampilan fisik dari pelayanan yang diberikan, diantaranya seperti, fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan terhadap pelanggan.

##### a. Kondisi Lingkungan Ruangn Maupun Gedung Yang Bersih dan Nyaman

Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Kondisi Lingkungan Ruangan Maupun Gedung Yang Bersih dan Nyaman

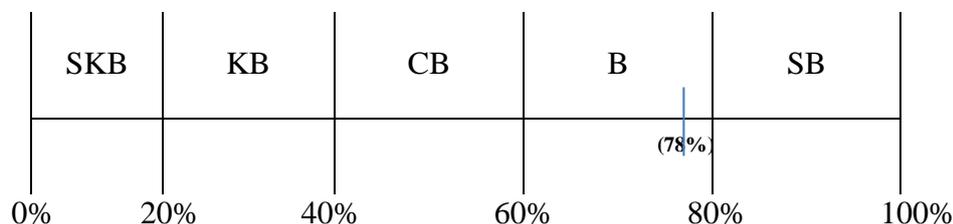
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	27	27	135
Baik	4	43	43	172
Cukup Baik	3	26	26	78
Kurang Baik	2	3	3	6
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	392
Jumlah Tanggapan Responden		78,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 3% responden menyatakan kurang baik, 26% responden menyatakan cukup baik, 43% responden menyatakan baik dan 27% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 mengenai penilaian responden terhadap tingkat kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman dapat di katakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{392}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 78\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 78% artinya dapat dikatakan baik.

### b. Kelengkapan Fasilitas Gedung dan Fasilitas Belajar Mengajar

Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Gedung dan Fasilitas Belajar Mengajar

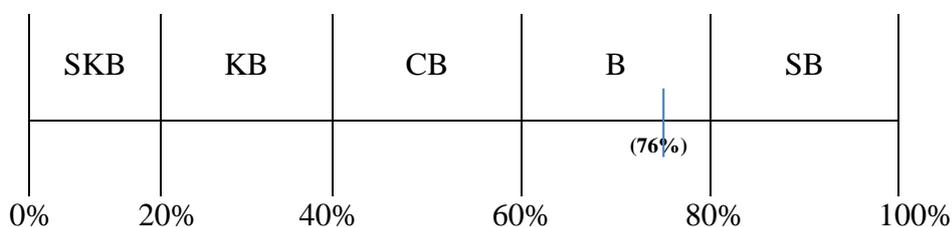
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	18	18	90
Baik	4	48	48	192
Cukup Baik	3	29	29	87
Kurang Baik	2	5	5	10
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	379
Jumlah Tanggapan Responden		75,80%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 5% responden menyatakan kurang baik, 29% responden menyatakan cukup baik, 48% responden menyatakan baik dan 18% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 mengenai penilaian responden terhadap kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas belajar mengajar dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{379}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas belajar mengajar bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

**c. Kelengkapan dan Kesiapan Fasilitas Pendukung Mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)**

Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan dan Kesiapan Fasilitas Pendukung Mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	12	12	60
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	29	29	87
Kurang Baik	2	9	9	18
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	362
Jumlah Tanggapan Responden		72,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

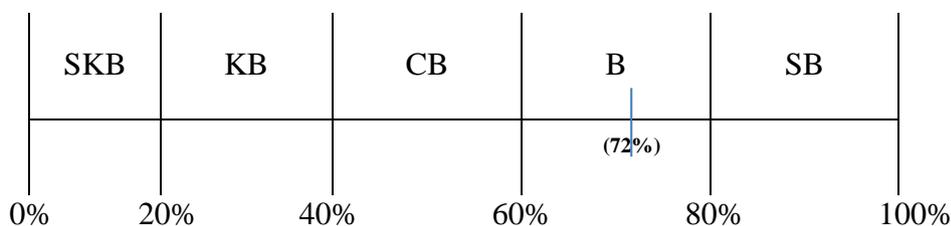
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 9% responden menyatakan kurang baik, 29% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 12% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.11 mengenai penilaian responden terhadap kelengkapan kelengkapan dan kesiapan fasilitas pendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa) dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{362}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 72\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kelengkapan kelengkapan dan kesiapan fasilitas pendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa) bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 72% artinya dapat dikatakan baik.

## 2. *Empathy (Empati)*

*Empathy* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para pelanggan.

### a. Mahasiswa Mudah Menghubungi Dosen Ketika Akan Bimbingan/Konseling Dalam Kegiatan Kemahasiswaan

Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Mahasiswa Mudah Menghubungi Dosen Ketika Akan Bimbingan/Konseling Dalam Kegiatan Kemahasiswaan

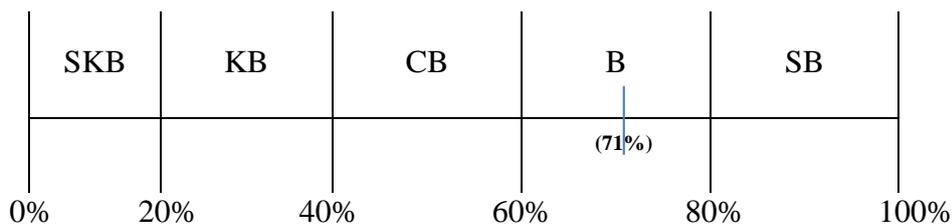
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	13	13	65
Baik	4	40	40	160
Cukup Baik	3	37	37	111
Kurang Baik	2	7	7	14
Sangat Kurang Baik	1	3	3	3
Jumlah		100	100	353
Jumlah Tanggapan Responden			70,60%	

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 3% responden menyatakan sangat kurang baik, 7% responden menyatakan kurang baik, 37% responden menyatakan cukup baik, 40% responden menyatakan baik dan 13% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 mengenai penilaian responden terhadap mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling dalam kegiatan kemahasiswaan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{353}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 71\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling dalam kegiatan kemahasiswaan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 71% artinya dapat dikatakan baik.

#### **b. Pelayanan Kepada Mahasiswa Tanpa Memandang Status Sosial atau Lainnya**

Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Kepada Mahasiswa Tanpa Memandang Status Sosial atau Lainnya

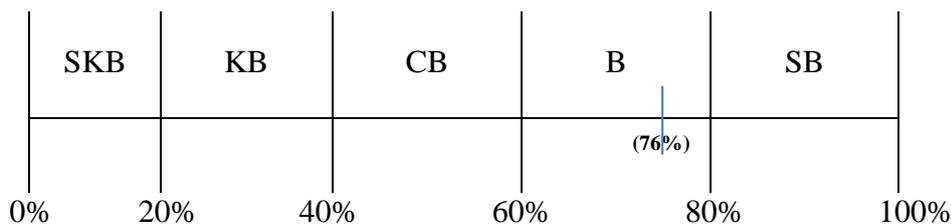
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	16	16	80
Baik	4	58	58	232
Cukup Baik	3	18	18	54
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	2	2	2
Jumlah		100	100	380
Jumlah Tanggapan Responden		76,00%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 2% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 18% responden menyatakan cukup baik, 58% responden menyatakan baik dan 16% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 mengenai penilaian responden terhadap pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial atau lainnya dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{380}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial atau lainnya bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan

Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan

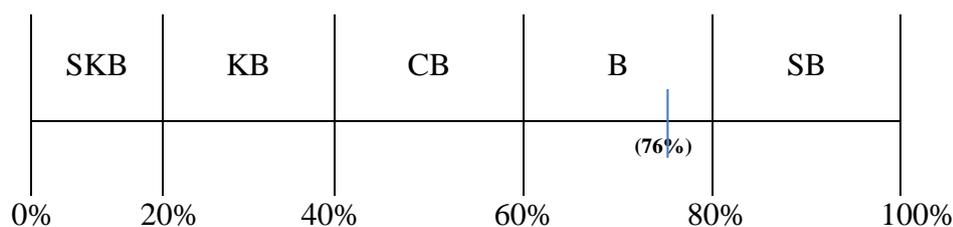
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	24	24	120
Baik	4	42	42	168
Cukup Baik	3	25	25	75
Kurang Baik	2	8	8	16
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	380
Jumlah Tanggapan Responden		76,00%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 8% responden menyatakan kurang baik, 25% responden menyatakan cukup baik, 42% responden menyatakan baik dan 24% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.14 mengenai penilaian responden terhadap kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{380}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

### 3. *Responsiveness (Cepat Tanggap)*

*Responsiveness* (Cepat Tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Dengan cara para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap pelanggan, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan pelanggan.

#### a. Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Pendidikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	15	15	75
Baik	4	50	50	200
Cukup Baik	3	28	28	84
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	372
Jumlah Tanggapan Responden		74,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

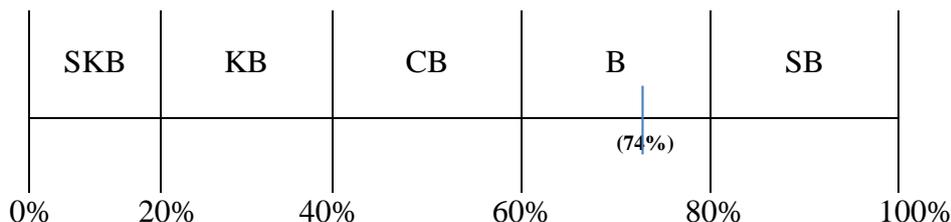
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 28% responden menyatakan cukup baik, 50% responden menyatakan baik dan 15% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.15 mengenai penilaian responden terhadap kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{372}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 74\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 74% artinya dapat dikatakan baik.

#### **b. Tenaga Kependidikan Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dimengerti**

Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dimengerti

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	13	13	65
Baik	4	42	42	168
Cukup Baik	3	29	29	87
Kurang Baik	2	15	15	30
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	351
Jumlah Tanggapan Responden		70,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

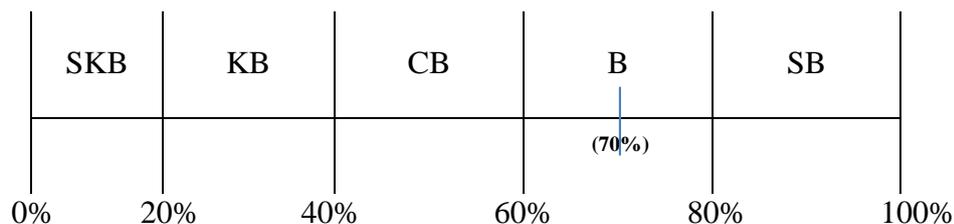
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 15% responden menyatakan kurang baik, 29% responden menyatakan cukup baik, 42% responden menyatakan baik dan 13% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.16 mengenai penilaian responden terhadap tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{351}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 70\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 70% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Tenaga Kependidikan Membantu dan Melayani Kebutuhan Pendidikan Mahasiswa

Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Membantu dan Melayani Kebutuhan Pendidikan Mahasiswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	16	16	80
Baik	4	41	41	164
Cukup Baik	3	33	33	99
Kurang Baik	2	10	10	20
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	363
Jumlah Tanggapan Responden			72,60%	

Sumber: Data primer diolah, 2023

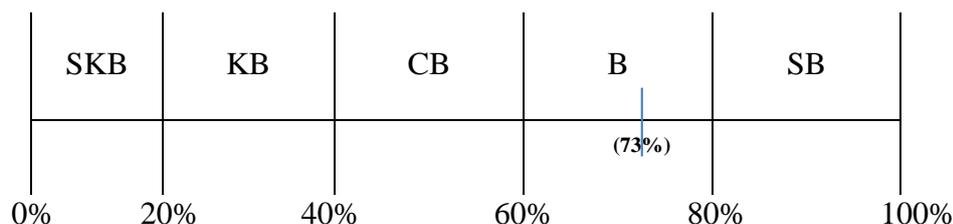
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 10% responden menyatakan kurang baik, 33% responden menyatakan cukup baik, 41% responden menyatakan baik dan 16% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.17 mengenai penilaian responden terhadap tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{363}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 73\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 73% artinya dapat dikatakan baik.

#### 4. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini seperti kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan pelanggan dengan cepat dan benar, kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mahasiswa.

##### a. Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Yang di Janjikan.

Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Yang di Janjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	9	9	45
Baik	4	43	43	172
Cukup Baik	3	38	38	114
Kurang Baik	2	10	10	20
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	351
Jumlah Tanggapan Responden		70,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

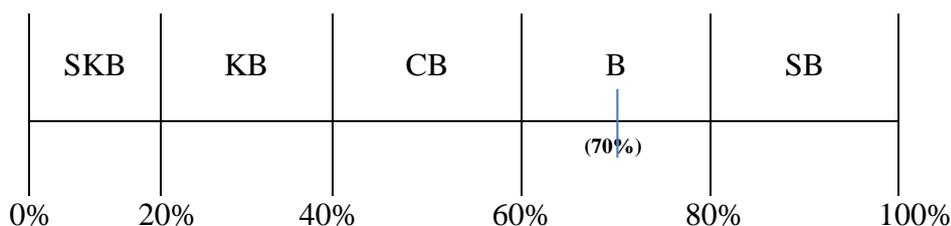
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 10% responden menyatakan kurang baik, 38% responden menyatakan cukup baik, 45% responden menyatakan baik dan 9% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.18 mengenai penilaian responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{351}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 70\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dapat dikatakan baik bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 70% artinya dapat dikatakan baik.

#### b. Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-belit

Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-belit

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	10	10	50
Baik	4	44	44	176
Cukup Baik	3	33	33	99
Kurang Baik	2	12	12	24
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	350
Jumlah Tanggapan Responden		70,00%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

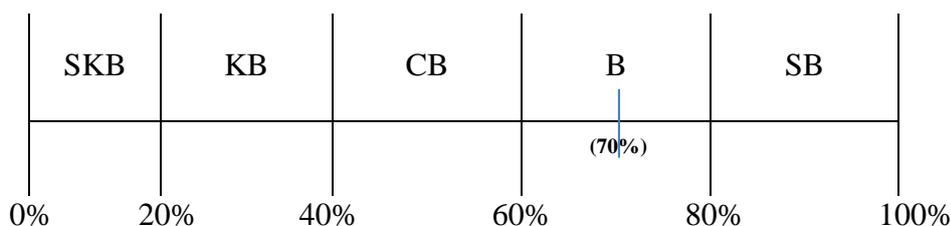
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 12% responden menyatakan kurang baik, 33% responden menyatakan cukup baik, 44% responden menyatakan baik dan 10% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.19 mengenai penilaian responden terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{350}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 70\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 70% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Pelayanan Administrasi Akademik Yang Cepat dan Tepat

Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Yang Cepat dan Tepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	20	20	100
Baik	4	34	34	136
Cukup Baik	3	34	34	102
Kurang Baik	2	11	11	22
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	361
Jumlah Tanggapan Responden		72,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 11% responden menyatakan kurang baik, 34%

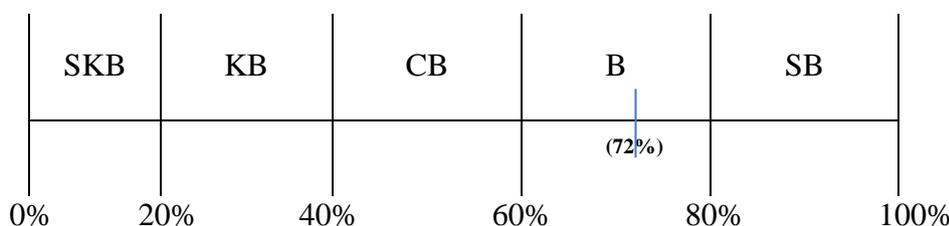
responden menyatakan cukup baik, 34% responden menyatakan baik dan 20% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.20 mengenai penilaian responden terhadap pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{361}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 72\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 72% artinya dapat dikatakan baik.

#### d. Kompetensi Yang Dimiliki Dosen Sesuai Dengan Mata Kuliah Yang Diajarkan

Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Yang Dimiliki Dosen Sesuai Dengan Mata Kuliah Yang Diajarkan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	22	22	110
Baik	4	50	50	200
Cukup Baik	3	21	21	63
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	386
Jumlah Tanggapan Responden		77,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 21% responden menyatakan cukup baik, 50% responden menyatakan baik dan 22%

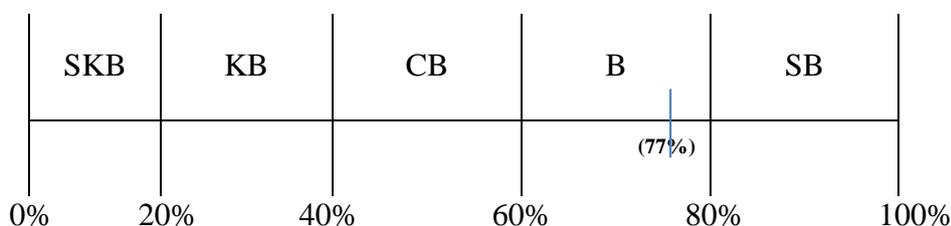
responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.21 mengenai penilaian responden terhadap kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{386}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 77\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 77% artinya dapat dikatakan baik.

#### e. Dosen Hadir dan Mengakhiri Perkuliahan Tepat Waktu

Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Dosen Hadir dan Mengakhiri Perkuliahan Tepat Waktu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	11	11	55
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	34	34	102
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	365
Jumlah Tanggapan Responden		73,00%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 34% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 11%

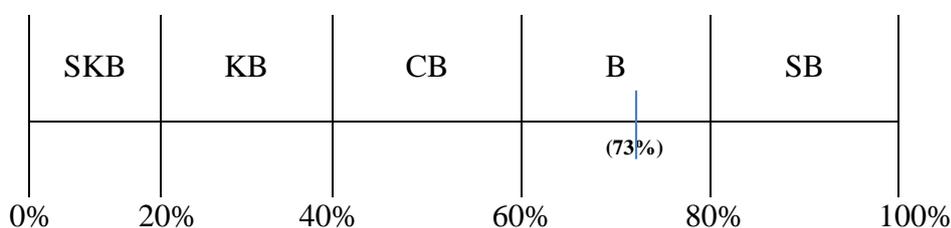
responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.22 mengenai penilaian responden terhadap dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{365}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 73\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 73% artinya dapat dikatakan baik.

##### 5. Assurance (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) yaitu berupa pengetahuan dan sikap tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat dari pegawai dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan, kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan. Dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik

**a. Keramahan dan Kejujuran Dosen Dalam Memberikan Ilmunya**

Tabel 4.23 Penilaian Responden Terhadap Keramahan dan Kejujuran Dosen Dalam Memberikan Ilmunya

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	21	21	105
Baik	4	53	53	212
Cukup Baik	3	23	23	69
Kurang Baik	2	3	3	6
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	392
Jumlah Tanggapan Responden		78,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

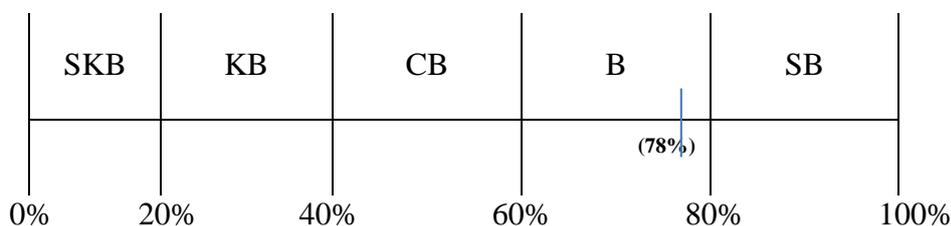
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 3% responden menyatakan kurang baik, 23% responden menyatakan cukup baik, 53% responden menyatakan baik dan 21% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.23 mengenai penilaian responden terhadap keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{392}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 78\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 78% artinya dapat dikatakan baik.

**b. Tenaga Kependidikan Bersikap Adil Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa.**

Tabel. 4.24 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Bersikap Adil Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	15	15	75
Baik	4	51	51	204
Cukup Baik	3	27	27	81
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	373
Jumlah Tanggapan Responden			74,60%	

Sumber: Data primer diolah, 2023

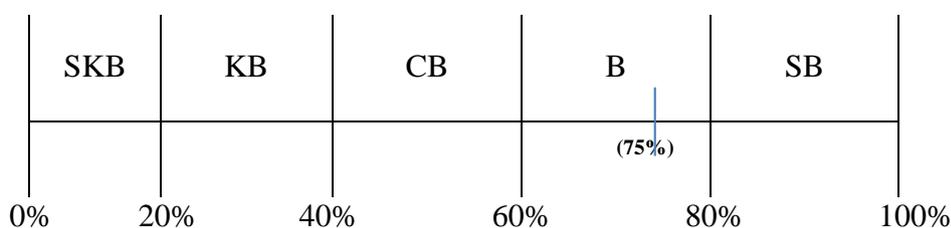
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 27% responden menyatakan cukup baik, 51% responden menyatakan baik dan 15% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.24 mengenai penilaian responden terhadap tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{373}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 75\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 75% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Tenaga Kependidikan Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Terhadap Mahasiswa

Tabel 4.25 Penilaian Responden Terhadap Tenaga Kependidikan Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Terhadap Mahasiswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	15	15	75
Baik	4	54	54	216
Cukup Baik	3	28	28	84
Kurang Baik	2	3	3	6
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	381
Jumlah Tanggapan Responden		76,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

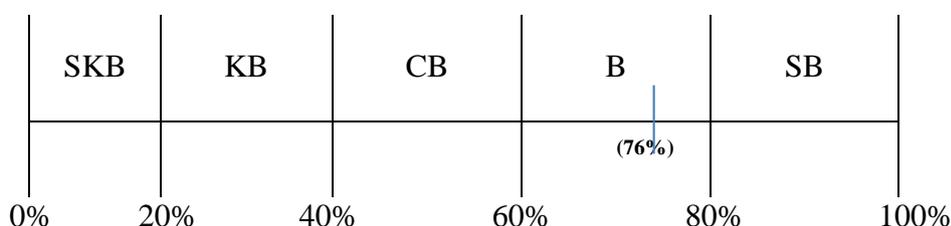
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 3% responden menyatakan kurang baik, 28% responden menyatakan cukup baik, 54% responden menyatakan baik dan 15% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.25 mengenai penilaian responden terhadap tenaga kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan baik di atas 50% dan yang mengatakan kurang baik di bawah 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{381}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 76\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap tenaga kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa bahwa nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Kode	Ukuran	Tanggapan Responden	Skor	Rata-rata Per Indikator
<b>I. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>				
X1.1	Kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman	78,40%	392	75,53%
X1.2	Kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas belajar mengajar	75,80%	379	
X1.3	Kelengkapan dan kesiapan fasilitas pendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)	72,40%	362	
<b>II. Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
X2.1	Mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling dalam kegiatan kemahasiswaan	70,60%	353	74,20%
X2.2	Pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial atau lainnya	76,00%	379	
X2.3	Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan	76,00%	380	
<b>III. Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
X3.1	Tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	74,40%	372	72,40%
X3.2	Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa	70,20%	351	
X3.3	Tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa	72,60%	363	
<b>IV. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
X4.1	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan.	70,20%	351	72,52%

X4.2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	70,00%	350	
X4.3	Pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat	72,20%	361	
X4.4	Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan	77,20%	366	
X4.5	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	73,00%	365	
<b>V. Jaminan (Assurance)</b>				
X5.1	Keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya	78,40%	392	
X5.2	Tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.	74,60%	373	76,40%
X5.3	Tenaga kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa.	76,20%	381	
Rata-rata				74,21%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.26 penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa rata-rata per indikator nilai tertinggi terdapat pada indikator *Assurance* sebesar 76,40% dan pada rata-rata terendah terdapat pada indikator *Responsiveness* yaitu sebesar 72,40%. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata dalam variabel kualitas pelayanan sebesar 74,21%. Dimana total responden tersebut berada pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan sudah dapat dikatakan baik.

#### 4.5 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Variabel kepuasan pelanggan memiliki lima indikator, yaitu terpenuhinya harapan konsumen, sikap dan keinginan menggunakan produk/jasa, merekomendasikan kepada pihak lain, loyal dan reputasi yang baik.

##### 1. Terpenuhinya Harapan Konsumen

Terpenuhinya Harapan Konsumen adalah pemikiran untuk berekspektasi terkait apa yang akan dilakukan dan hasil apa yang di dapa di masa depan. Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.

**a. Fasilitas Penunjang Yang di Dapat Sesuai dan Melebihi Dengan Yang Diharapkan**

Tabel 4.27 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Penunjang Yang di Dapat Sesuai dan Melebihi Dengan Yang Diharapkan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	11	11	55
Baik	4	42	42	168
Cukup Baik	3	39	39	117
Kurang Baik	2	7	7	14
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	355
Jumlah Tanggapan Responden		71,00%		

Sumber: Data primer, diolah 2023

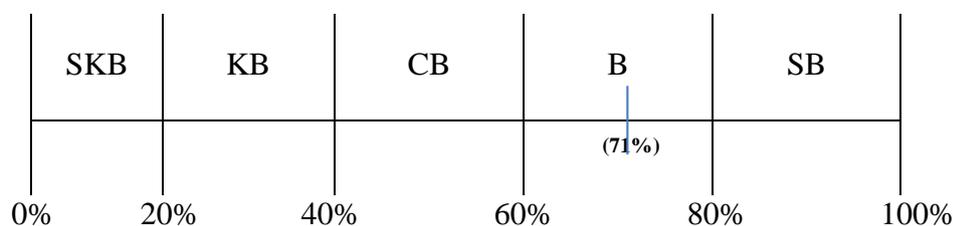
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 7% responden menyatakan kurang baik, 39% responden menyatakan cukup baik, 42% responden menyatakan baik dan 11% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.27 mengenai penilaian responden terhadap fasilitas penunjang yang di dapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{355}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 71\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap fasilitas penunjang yang di dapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 71% artinya dapat dikatakan baik.

### b. Layanan Yang Didapat Melebihi Dengan Yang Diharapkan

Tabel 4.28 Penilaian Responden Terhadap Layanan Yang Didapat Melebihi Dengan Yang Diharapkan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	5	5	25
Baik	4	45	45	180
Cukup Baik	3	42	42	126
Kurang Baik	2	7	7	14
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	346
Jumlah Tanggapan Responden		69,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

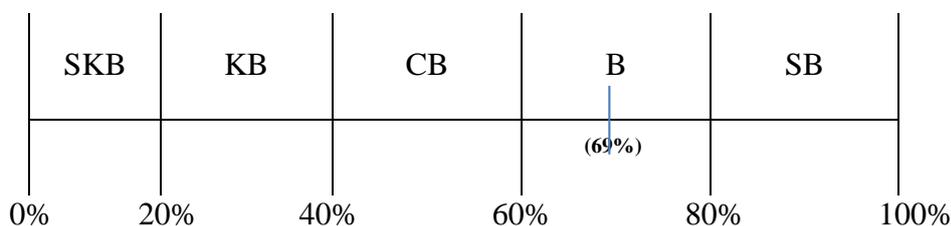
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 7% responden menyatakan kurang baik, 42% responden menyatakan cukup baik, 45% responden menyatakan baik dan 5% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.28 mengenai penilaian responden terhadap layanan yang didapat melebihi dengan yang diharapkan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{346}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 69\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap layanan yang didapat melebihi dengan yang diharapkan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 69% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Kelengkapan dan Kemudahan Sistem Informasi Cukup Baik

Tabel 4.29 Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan dan Kemudahan Sistem Informasi Cukup Baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	5	15	15	75
Baik	4	38	38	152
Cukup Baik	3	40	40	120
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	360
Jumlah Tanggapan Responden		72,00%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

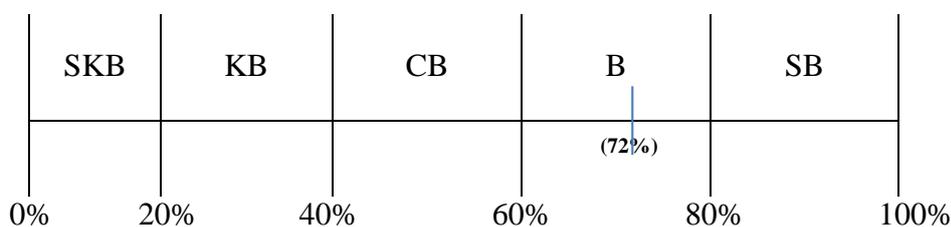
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 40% responden menyatakan cukup baik, 38% responden menyatakan baik dan 15% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.29 mengenai penilaian responden terhadap kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup baik dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{360}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 72\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup baik bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 72% artinya dapat dikatakan baik.

## 2. Sikap dan Keinginan Menggunakan Produk atau Jasa

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk atau jasa, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

### a. Prioritas Pada Pilihan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

Tabel 4.30 Penilaian Responden Terhadap Prioritas Pada Pilihan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

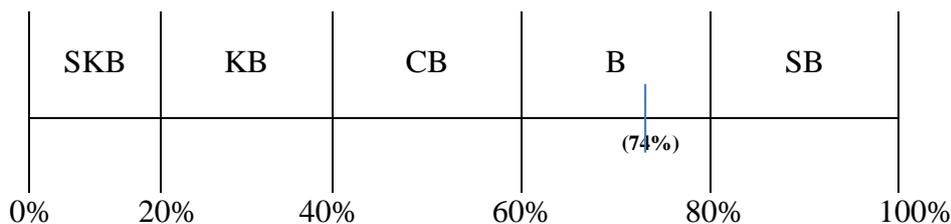
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	19	19	95
Baik	4	39	39	156
Cukup Baik	3	34	34	102
Kurang Baik	2	8	8	16
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	369
Jumlah Tanggapan Responden		73,80%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 8% responden menyatakan kurang baik, 34% responden menyatakan cukup baik, 39% responden menyatakan baik dan 19% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.30 mengenai penilaian responden terhadap prioritas pada pilihan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{369}{5 \times 99} \times 100\% \\
 &= 74\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap prioritas pada pilihan unuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 74% artinya dapat dikatakan baik.

#### b. Kemantapan Untuk Memilih Perguruan Tinggi

Tabel 4.31 Penilaian Responden Terhadap Kemantapan Untuk Memilih Perguruan Tinggi

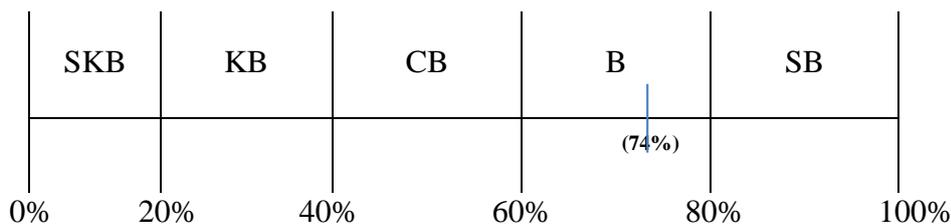
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	14	14	70
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	32	32	96
Kurang Baik	2	5	5	10
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	372
Jumlah Tanggapan Responden		74,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 5% responden menyatakan kurang baik, 32% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 14% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.31 mengenai penilaian responden terhadap kemantapan untuk memilih perguruan tinggi dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{372}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 74\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kemantapan untuk memilih perguruan tinggi bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 74% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Keyakinan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

Tabel 4.32 Penilaian Responden Terhadap Keyakinan Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

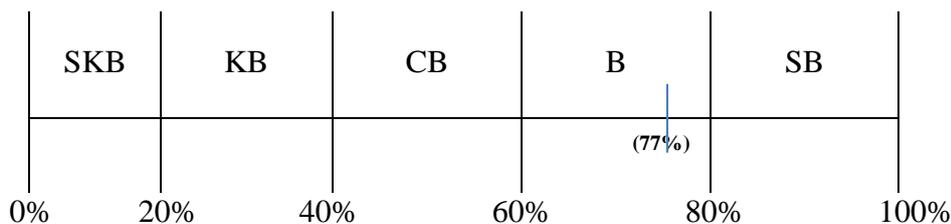
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	22	22	110
Baik	4	48	48	192
Cukup Baik	3	26	26	78
Kurang Baik	2	3	3	6
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		0	100	387
Jumlah Tanggapan Responden			77,40%	

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 3% responden menyatakan kurang baik, 26% responden menyatakan cukup baik, 48% responden menyatakan baik dan 22% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.32 mengenai penilaian responden terhadap keyakinan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{387}{5 \times 100} \times 100\% \\
 &= 77\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap keyakinan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 77% artinya dapat dikatakan baik.

### 3. Merekomendasikan Kepada Pihak Lain

Merekomendasikan Kepada Pihak Lain adalah menyarankan kepada orang lain produk atau suatu jasa yang digunakan kepada orang lain. Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya terbaiknya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

#### a. Kesiediaan Menyarankan Teman dan Kerabat Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

Tabel 4.33 Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan Menyarankan Teman dan Kerabat Untuk Menempuh Pendidikan Pada Universitas Pakuan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	16	16	80
Baik	4	47	47	188
Cukup Baik	3	32	32	96
Kurang Baik	2	4	4	8
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	373
Jumlah Tanggapan Responden		74,60%		

Sumber: Data prime diolah, 2023

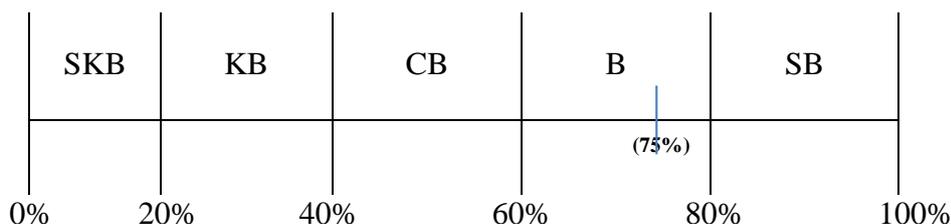
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 4% responden menyatakan kurang baik, 32% responden menyatakan cukup baik, 47% responden menyatakan baik dan 16% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.33 mengenai penilaian responden terhadap kesiediaan menyarankan teman dan kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{373}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 75\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kesediaan menyarankan teman dan kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 75% artinya dapat dikatakan baik.

**b. Kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan**

Tabel 4.34 Penilaian Responden Terhadap Kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	17	17	85
Baik	4	48	48	192
Cukup Baik	3	28	28	84
Kurang Baik	2	7	7	14
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	375
Jumlah Tanggapan Responden		75,00%		

Sumber: Data prime diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 7% responden menyatakan kurang baik, 28% responden menyatakan cukup baik, 48% responden menyatakan baik dan 17% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.34 mengenai penilaian responden kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan dapat

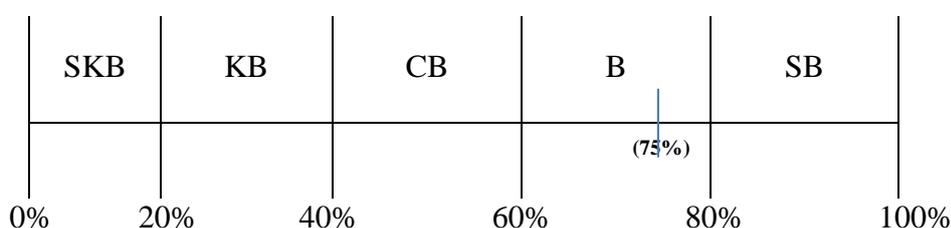
dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{375}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 75\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 75% artinya dapat dikatakan baik.

**c. Kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan.**

Tabel 4.35 Penilaian Responden Terhadap Kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan.

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	18	18	90
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	27	27	81
Kurang Baik	2	6	6	12
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	379
Jumlah Tanggapan Responden		75,80%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 6% responden menyatakan kurang baik, 27% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 18%

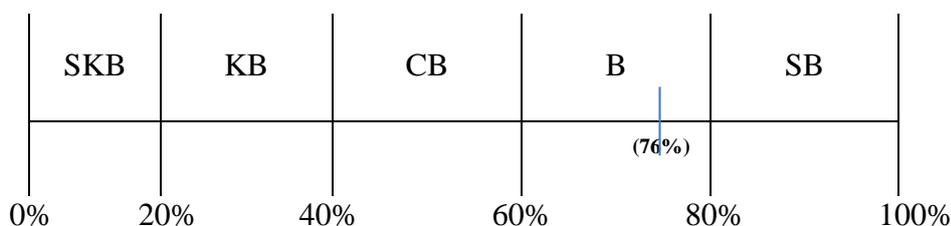
responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.35 mengenai penilaian responden kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{379}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 76\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

#### 4. Loyal

Loyal adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang baik. Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

**a. Tidak Berniat Untuk Pindah dari Universitas Pakuan**

Tabel 4.36 Penilaian Responden Terhadap Tidak Berniat Untuk Pindah dari Universitas Pakuan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	18	18	90
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	22	22	66
Kurang Baik	2	8	8	16
Sangat Kurang Baik	1	3	3	3
Jumlah		100	100	371
Jumlah Tanggapan Responden		74,20%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

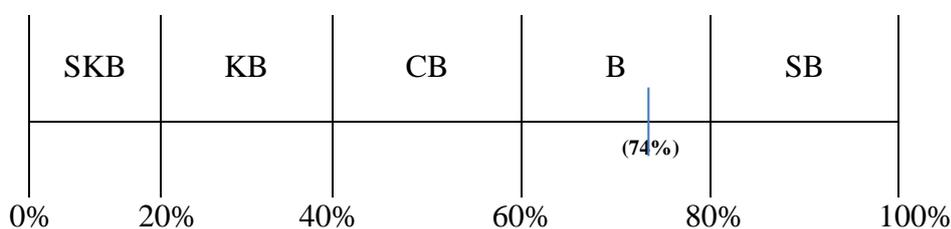
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 3% responden menyatakan sangat kurang baik, 8% responden menyatakan kurang baik, 22% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 18% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.36 mengenai penilaian responden tidak berniat untuk pindah dari Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{371}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 74\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap tidak berniat untuk pindah dari Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 74% artinya dapat dikatakan baik.

### b. Membicarakan Hal-hal Positif (keunggulan) Mengenai Universitas Pakuan

Tabel 4.37 Penilaian Responden Terhadap Membicarakan Hal-hal Positif (keunggulan) Mengenai Universitas Pakuan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	13	13	65
Baik	4	45	45	180
Cukup Baik	3	40	40	120
Kurang Baik	2	2	2	4
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	369
Jumlah Tanggapan Responden		73,80%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

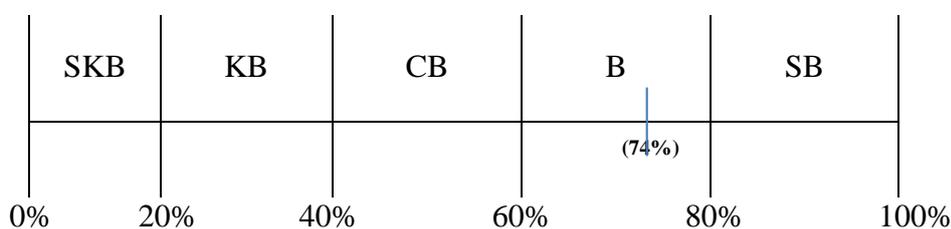
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 2% responden menyatakan kurang baik, 40% responden menyatakan cukup baik, 45% responden menyatakan baik dan 13% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.37 mengenai penilaian responden membicarakan hal-hal positif (keunggulan) mengenai Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{369}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 74\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap membicarakan hal-hal positif (keunggulan) mengenai Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 74% artinya dapat dikatakan baik.

## 5. Reputasi Yang Baik

Reputasi yang baik adalah karakter yang dibangun untuk memperoleh penilaian positif oleh publik. Upaya bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merek (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merek (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excellent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan prioritas.

- a. **Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat**

Tabel 4.38 Penilaian Responden Terhadap Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	20	20	100
Baik	4	42	42	168
Cukup Baik	3	34	34	102
Kurang Baik	2	4	4	8
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	378
Jumlah Tanggapan Responden		75,60%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

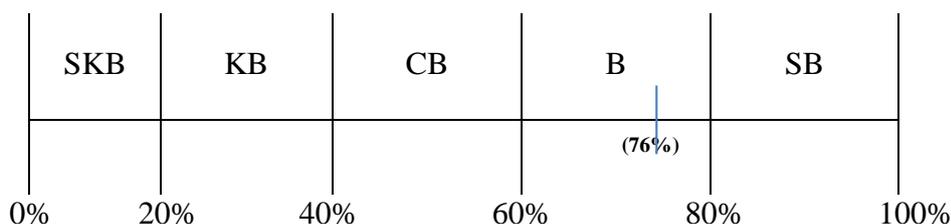
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 4% responden menyatakan kurang baik, 34% responden menyatakan cukup baik, 42% responden menyatakan baik dan 20% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.38 mengenai penilaian responden Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{380}{5 \times 100} \times 100\%$$

= 76%



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

#### **b. Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan**

Tabel 4.39 Penilaian Responden Terhadap Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	22	22	110
Baik	4	45	45	180
Cukup Baik	3	27	27	81
Kurang Baik	2	5	5	10
Sangat Kurang Baik	1	1	1	1
Jumlah		100	100	382
Jumlah Tanggapan Responden		76,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

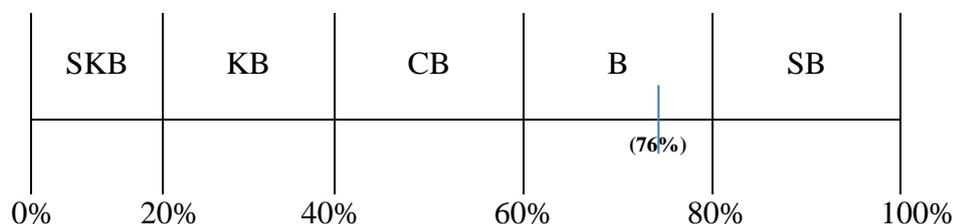
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 1% responden menyatakan sangat kurang baik, 5% responden menyatakan kurang baik, 27% responden menyatakan cukup baik, 45% responden menyatakan baik dan 22% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.39 mengenai penilaian responden terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{382}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 76\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

### c. Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi

Tabel 4.40 Penilaian Responden Terhadap Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	18	18	90
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	30	30	90
Kurang Baik	2	3	3	6
Sangat Kurang Baik	1	0	0	0
Jumlah		100	100	382
Jumlah Tanggapan Responden		76,40%		

Sumber: Data primer diolah, 2023

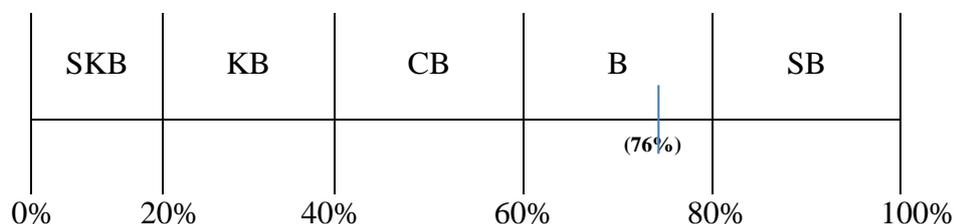
Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 0% responden menyatakan sangat kurang baik, 3% responden menyatakan kurang baik, 30% responden menyatakan cukup baik, 49% responden menyatakan baik dan 18% responden menyatakan sangat baik. Berdasarkan keterangan pada tabel 4.40 mengenai penilaian responden memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang mengatakan setuju di atas 50% dan yang mengatakan tidak setuju kurang dari 50% responden.

Tanggapan Total Responden Menggunakan Skala Likert

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{382}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 76\%$$



Berdasarkan hasil penilaian responden memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi bahwa nilai rata-rata indeks variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) Universitas Pakuan berada diangka 76% artinya dapat dikatakan baik.

Tabel 4.41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kode	Pertanyaan	Tanggapan Responden	Skor	Rata-rata Per Indikator
<b>I. Terpuhinya Harapan Pelanggan</b>				
Y1.1	Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan	71,00%	355	70,73%
Y1.2	Layanan yang didapat melebihi dengan yang diharapkan	69,20%	346	
Y1.3	Kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup baik	72,00%	360	
<b>II. Sikap dan Keinginan untuk Menggunakan Produk/Jasa</b>				
Y2.1	Prioritas pada pilihan unuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan	73,80%	369	75,20%
Y2.2	Kemantapan untuk memilih perguruan tinggi	74,40%	372	
Y2.3	Keyakinan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan	77,40%	387	
<b>III. Merekomendasikan Kepada Pihak Lain</b>				
Y3.1	Kesediaan menyarankan teman dan kerabat untuk menempuh	74,60%	373	75,13%

	pendidikan pada Universitas Pakuan			
Y3.2	Kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan	75,00%	375	
Y3.3	Kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan.	75,80%	379	
<b>IV. Loyal</b>				
Y4.1	Tidak berniat untuk pindah dari Universitas Pakuan	74,20%	371	74,00%
Y4.2	Membicarakan hal-hal positif (keunggulan) mengenai Universitas Pakuan	73,80%	369	
<b>V. Reputasi Yang Baik</b>				
Y5.1	Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat	75,60%	378	76,13%
Y5.2	Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan	76,40%	382	
Y5.3	Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi	76,40%	382	
Rata-rata				74,24%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.41 penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa rata-rata per indikator nilai tertinggi terdapat pada indikator Reputasi Yang Baik sebesar 76,13% dan pada rata-rata terendah terdapat pada indikator Terpenuhinya Harapan Pelanggan yaitu sebesar 70,73%. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata dalam variabel

kepuasan pelanggan (mahasiswa) sebesar 74,24%. Dimana total responden tersebut berada pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (mahasiswa) pada Universitas Pakuan sudah dapat dikatakan baik.

#### 4.6 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* yaitu jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.42 Uji Kolmogorov-Smirnov

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.40004274
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.054
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Data primer diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 4.42 tersebut, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai Asimp. Sig (2-tailed) 0,109 > 0,05 *level of significant* berarti data berdistribusi normal.

##### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Membandingkan nilai signifikan dengan 0,05 yaitu Jika nilai Deviation from Linearitas Sig. > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan dependen.

Tabel 4.43 Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined)	6690.124	37	180.814	9.767	.000
		Linearity	5921.283	1	5921.283	319.836	.000
* Kualitas Pelayanan		Deviation from Linearity	768.842	36	21.357	1.154	.305
Within Groups			1147.836	62	18.513		
Total			7837.960	99			

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.43, hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai Deviation from Linearitas Sig. 0,305 > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan dependen.

#### 4.7 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana pada penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh hasil berikut:

Tabel 4.44 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.372	2.663		2.017	.046
	Kualitas Pelayanan	.744	.041	.877	17.966	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.44 diatas, terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *coefficients* pada kolom unstandardized dalam kolom B, dalam sub kolom tersebut terdapat nilai constant (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 5.372 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0.744. Diperoleh persamaan regresi  $Y = 5.372 + 0,744X$ . Koefisien kualitas pelayanan yang berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan.

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

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Independen (X) dan Dependen (Y).

Tabel 4.47 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	.769	.767	4.463

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.47 tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.769 yang artinya korelasi antar variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa sangat kuat, hal ini menunjukkan jika Kualitas Pelayanan baik maka Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) akan meningkat. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.769, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 76,9% sedangkan sisanya 23,1% kontribusi dari variabel lainnya.

#### 4.9 Uji Hipotesis

##### 1. Uji T

Uji T bertujuan untuk menguji apakah variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 4.48 Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.372	2.663		2.017	.046
	Kualitas Pelayanan	.744	.041	.877	17.966	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.48, dapat diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $17,966 > t$  tabel  $1,984$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

## 4.10 Pembahasan

### 4.10.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Maulana (2016) Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil tanggapan dari responden pada analisis deskriptif menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan Universitas Pakuan baik. Hal ini ditunjukkan dalam tabel analisis deskriptif pada indikator *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* bahwa rata-rata responden menjawab baik dalam menanggapi pernyataan kuesioner.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan nilai rata-rata sebesar 74,21%. Dimana total responden tersebut berada pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan sudah baik. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada indikator *Assurance* dengan nilai 76,40% ukuran terbesar terdapat pada “Keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya” bernilai 78,40% dikarenakan mahasiswa/i sudah mempercayai dosen karena sikap yang lurus hati, menyatakan ilmu yang sebenar-benarnya tidak berbohong atau berkata hal-hal yang menyalahi apa yang terjadi (fakta). Pada indikator *Assurance* ini tenaga kependidikan sudah baik dalam bersikap adil dan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan.

Pada indikator *Tangible* nilai rata-rata indikator sebesar 75,53%, nilai pada ukuran yang tertinggi terdapat pada “Kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman” bernilai 78,40% penilaian kenyamanan ini dapat dirasakan secara langsung oleh mahasiswa/i berupa kebersihan di lingkungan kampus dan kebersihan di dalam kelas, selain hal tersebut terdapat keikutsertaan atas kesadaran para mahasiswa/i dalam menjaga kebersihan lingkungan dengan membuang sampah pada tempatnya. Namun pada indikator ini terdapat nilai rendah sebesar 72,40% pada ukuran “Kelengkapan dan kesiapan fasilitas mendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)”. Berdasarkan hasil survei terdapat penilaian rendah seperti ini karena kurang luasnya area UKM sehingga tidak memungkinkan jika seluruh anggota dapat berkumpul dalam ruangan ukm untuk mengadakan rapat, kurangnya dan perlu diperbaiki mengenai *student center* yang berguna untuk menampung minat bakat serta pengembangan individu yang lebih unggul.

Indikator *Empathy* dengan rata-rata indikator sebesar 74,20% terdapat nilai ukuran yang rendah yaitu 70,60% pada ukuran “Mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan /konseling dalam kegiatan kemahasiswaan” adanya nilai rendah seperti ini karena berdasarkan hasil survei mahasiswa/i semester akhir merasakan kesulitan ketika ingin melakukan bimbingan skripsi, sulitnya menghubungi dan menemui dosen untuk melakukan bimbingan. Ukuran lainnya

seperti pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial dan kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan dapat dikatakan baik.

Rata-rata indikator terendah terdapat pada indikator *Responsiveness* yaitu sebesar 72,40%, dalam indikator ini terdapat ukuran terendah yaitu sebesar 70,20% “Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa” berdasarkan hasil survei mahasiswa/i kekurangan dalam indikator *Responsiveness* yaitu, kurangnya kesigapan tenaga kependidikan dalam melayani civitas akademika, kurangnya kepedulian untuk membantu mahasiswa, memberikan layanan informasi yang tidak lengkap, civitas akademika terlalu mempersulit administrasi baik untuk organisasi maupun individu dalam menyelesaikan permasalahan akademik maupun organisasi, sering adanya distorsi informasi dari beberapa pihak.

Indikator terendah selanjutnya yaitu berada pada indikator *Reliability* dengan rata-rata indikator sebesar 72,52%, nilai tertinggi pada ukuran ini yaitu 77,20% dengan ukuran “Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan” dalam hal ini karena dosen tidak hanya berperan sebagai pengajar tetapi juga perencana dan fasilitator, sebagai pengajar berperan aktif merancang materi kuliah dan memberikan tugas yang sesuai dengan tujuan pembelajaran. Ukuran terendah dalam indikator ini yaitu “Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit” sebesar 70,00% berdasarkan hasil survei mahasiswa/i kekurangan dalam ukuran ini yaitu pada administrasi untuk seminar, sidang dan lainnya cukup rumit, penggunaan sistem simak yang terkadang kurang efektif jika harus menghubungi pihak, TU, Putik, BAAK dan lainnya. Selanjutnya ukuran terendah pada indikator ini yaitu “Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan” sebesar 70,20% dan berdasarkan hasil survei masih terdapat keterlambatan dalam pelayanan kebutuhan mahasiswa, kurangnya ketepatan waktu dalam penilaian melalui sistem akademik dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan.

#### **4.10.2 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Maulana (2016) Kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Apabila suatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari produk/jasa yang lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan.

Hasil tanggapan dari responden pada analisis deskriptif menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan baik. Hal ini ditunjukkan dalam tabel analisis deskriptif pada indikator terpenuhinya harapan pelanggan, sikap dan keinginan menggunakan produk/jasa, merekomendasikan kepada pihak lain, loyal, reputasi yang baik bahwa rata-rata responden menjawab baik menanggapi pertanyaan kuesioner.

Hasil total tanggapan mengenai variabel kepuasan pelanggan (mahasiswa) yaitu dengan rata-rata nilai sebesar 74,24%. Dimana total responden tersebut berada

pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Nilai rata-rata indikator tertinggi yaitu pada reputasi yang baik dengan 76,13% dengan ukuran tertinggi pada “Terdapat cukup banyak prestasi yang yang diraih oleh mahasiswa Universitas Pakuan” sebesar 76,40%, berdasarkan hasil survei bahwa mahasiswa/i cukup yakin dengan Universitas Pakuan karena memiliki reputasi baik berdasarkan prestasi yang di raih dan prestasi tersebut dapat dilihat melalui website Universitas Pakuan tersendiri.

Rata-rata nilai indikator terendah terdapat pada indikator terpenuhinya harapan konsumen dengan nilai rata-rata 70,73%. Pada indikator ini terdapat ukuran nilai terkecil yaitu “Layanan yang di dapat melebihi dengan yang diharapkan” sebesar 69,20%, berdasarkan hasil survei harapan yang di inginkan oleh mahasiswa/i mengenai kemudahan dalam menghubungi dosen, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pendidikan, mahasiswa/i mengharapkan cepat tanggap kepada tenaga kependidikan dalam mengatasi suatu permasalahan, dan mahasiswa/i mengharapkan fasilitas yang menunjang dalam seluruh aspek diantaranya yaitu fasilitas keamanan kendaraan meskipun terdapat CCTV tetapi tetap dapat terjadi kehilangan mengenai helm, harapan lainnya mengenai fasilitas toilet yang cukup bersih tetapi kurang terawat, perlu diperbaikinya fasilitas akademik dan non akademik mengenai *student center*.

#### **4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bentuk loyalitas dan keinginan untuk tidak berpindah. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana tingkat kualitas pelayanan serta produk/jasa yang ditawarkan. Jadi dalam hal ini, kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan/jasa yang diterapkan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dapat dijadikan tolak ukur dalam keunggulan daya saing pelaku bisnis usaha. Untuk memperoleh sudut pandang tentang kepuasan pelanggan, maka perlu diketahui arti lebih dalam kualitas pelayanan tinggi dan bagus. Pernyataan ini diperkuat dalam penelitian (Noor, 2019).

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji asumsi klasik menyatakan bahwa semua pengujian data pada uji normalitas dan uji linearitas memiliki hasil yang sesuai dengan kriteria yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan. Pada hasil perhitungan regresi linear sederhana dan uji hipotesis menyatakan bahwa analisis regresi sederhana dan uji hipotesis dapat diterima karena dalam pengujian analisis regresi linear sederhana memiliki nilai positif dan sesuai kriteria dan uji hipotesis yaitu Uji T pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan karna memiliki nilai di bawah  $< 0,05$  yaitu 0,000 yang dapat diartikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dapat diketahui bahwa nilai nilai  $t$  hitung  $17.966 > t$  tabel  $1.984$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pada penilaian koefisien determinasi sebesar 0,769 yang artinya korelasi antar variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sangat kuat. Nilai r-squares

0,769 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,9% sedangkan sisanya 23,1% kontribusi dari variabel lainnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan nilai rata-rata sebesar 74,21%. Dimana total responden tersebut berada pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada Universitas Pakuan sudah baik. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada indikator Assurance dengan ukuran “Keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya” bernilai 78,40%. Indikator terendah yaitu berada pada indikator *Responsiveness* dengan rata-rata indikator sebesar 72,52%, Ukuran terendah dalam indikator ini yaitu “Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan siswa” sebesar 70,20%, ukuran terendah lainnya pada indikator ini yaitu “Tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa” sebesar 72,60%. Rata-rata indikator terendah terdapat juga pada indikator *Reliability* yaitu sebesar 72,52%, dalam indikator ini terdapat ukuran terendah yaitu sebesar 70,00% pada ukuran “Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit” dan pada ukuran “Pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat” sebesar 72,20%.
2. Kepuasan Pelanggan atau mahasiswa Universitas Pakuan dengan 100 responden, berdasarkan analisis deskriptif memiliki nilai rata-rata yaitu 74,24%. Dimana total responden tersebut berada pada interval (60%-80%), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan dapat dikatakan baik. Nilai rata-rata indikator tertinggi yaitu pada reputasi yang baik dengan 76,13% dengan ukuran tertinggi pada “Terdapat cukup banyak prestasi yang diraih oleh mahasiswa Universitas Pakuan” dan “Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi” sebesar 76,13%. Rata-rata nilai indikator terendah terdapat pada indikator terpenuhinya harapan pelanggan dengan nilai rata-rata 70,73%. Pada indikator ini terdapat ukuran nilai terkecil yaitu “Layanan yang di dapat melebihi dengan yang diharapkan” sebesar 69,20%.
3. Kualitas Pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pakuan sangat berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji asumsi klasik menyatakan bahwa semua pengujian data pada uji normalitas dan uji linearitas memiliki hasil yang sesuai dengan kriteria yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan. Pada hasil perhitungan regresi linear sederhana dan uji hipotesis menyatakan bahwa analisis regresi sederhana dan uji hipotesis dapat

diterima karena dalam pengujian analisis regresi linear sederhana memiliki nilai positif dan sesuai kriteria dan uji hipotesis pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan karena memiliki nilai di bawah  $< 0,05$  yaitu 0,000 yang dapat diartikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,769 yang artinya korelasi antar variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sangat kuat. Nilai r-squares 0,769 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,9% sedangkan sisanya 23,1% kontribusi dari variabel lainnya.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat saran untuk Universitas Pakuan mengenai kualitas pelayanan yaitu:

*a. Tangibel:*

- Pihak Universitas Pakuan sebaiknya meningkatkan dan mengatasi terjadinya server website down hal tersebut cukup mengganggu jika para mahasiswa membutuhkan.
- Saran untuk Universitas Pakuan sebaiknya pihak kampus perlu meningkatkan kecepatan internet untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses internet.
- Pihak Universitas Pakuan perlu memperhatikan, memperbaiki kebersihan dan kenyamanan pada toilet untuk mahasiswa, karena ada beberapa toilet yang tidak terawat.
- Pihak Universitas Pakuan sebaiknya lebih memperhatikan mengenai fasilitas dalam belajar mengajar terutama teruntuk program studi yang perlu melakukan praktik, cukup sering terjadinya kendala karena keterbatasan fasilitas yang ada.
- Pada fasilitas lift yang berada di Gedung Pakuan Siliwangi yang terkadang tidak bisa digunakan dan mengantri cukup lama sehingga mengganggu aktivitas mahasiswa dan dosen.
- Sebaiknya Universitas Pakuan memperluas lahan parkir.

*b. Reliability dan Responsiveness:*

- Pada pihak Universitas Pakuan seharusnya menyediakan layanan komplain mengenai pelayanan. Dengan membuat kotak keluhan pada setiap fakultas ataupun melalui online seperti penilaian terhadap dosen yang berada di SIMAK.
- Tenaga kependidikan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan memfasilitasi kegiatan dalam proses pembelajaran agar berjalan lancar dan tidak ada kendala karena fasilitas yang tidak mendukung.
- Tenaga kependidikan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas staf akademik dalam memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik.

c. *Assurance:*

- Tenaga kependidikan harus lebih mempergunakan waktu secara efektif dan efisien dalam proses pembelajaran.
- Tenaga kependidikan yang seharusnya bersikap adil dalam melayani dan memberikan penilaian kepada mahasiswa. Terdapat mahasiswa yang cukup jarang mengikuti proses pembelajaran tetapi mendapatkan penilaian yang sama dengan mahasiswa yang rajin.
- Tenaga kependidikan sebaiknya membantu mahasiswa dalam kejujuran. Karena cukup banyak mahasiswa yang berbuat curang.

d. *Empahty:*

- Saran saya pihak kampus harus lebih terbuka atas keluhan dan masukan dari mahasiswa demi kebaikan dan kemajuan kampus.
- Tenaga kependidikan yang harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
- Memberikan *excellen service* yaitu konsisten memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi mahasiswa/i. contohnya yaitu konsisten dalam melayani keluhan mahasiswa secara cepat, tepat, dan akurat, tanpa membedakan mahasiswa.

2. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin menyempurnakan penelitian ini disarankan peneliti yaitu variabel kualitas pelayanan seharusnya lebih dapat dikembangkan secara luas dengan menggunakan teori kualitas pelayanan secara global meliputi *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*. Disarankan untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dapat menambahkan variabel lain yang yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain kualitas pelayanan. Sementara variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa ditambah saat penelitian ini maka akan mendapatkan hasil yang bermanfaat untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terpenuhi dengan baik dan dapat diterapkan secara sempurna. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan kelemahan dan mencermati yang telah disebutkan di atas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan KOnsumen. *Central Library*.
- Agussalim, & Ali, H. (2017). Model Kepuasan Pelanggan Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta. *Jurnal Manajemen*.
- Al-Banjary, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2.
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika*, 4.
- Angriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017, Desember). Effect Of Price, Promotion, Quality Of Service On Customer Satisfaction Service Ojek Online "OM-JEK" Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7.
- Apriliana, & Sukaris. (2022, Desember). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11.
- Aspiani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar.
- Astuti, M., & Rizkita, A. A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Burson, S. A., Jalal, Sriwahyuni, & Akhiruddin. (2022, Mei). Pilihan Rasional Masyarakat Untuk Lanjut Studi ke Perguruan Tinggi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1.
- Cahyono, P. W. (2018, Juli). Klasterisasi Tipe Pembelajaran Sebagai Parameter Evaluasi Kualitas Pendidikan DI Perguruan Tinggi. *Teknomatika*, 11.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Gue Pedia.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Harahap, Y., Makhdalena, & Zulkarnain. (2019). Pendidikan Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan . *JUMPED* , 7.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasanah, R., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding (Studi pada pengguna jasa DHL Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6.
- Hernaeny, U., Rismaningsih, F., & Nurrahmah, A. (2021). *Pengantar Statistik 1*.
- Imaduddin, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomopress.
- Indriana Setya Wardani, D. U. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Taman Siswa Yogyakarta. *Seminar Nasional STIE Widya Wiwaha*.
- Irwana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya. Tbk.
- Karim, B. A. (2020, Juli). Pendidikan Perguruan Tinggi Era 4.0 Dalam Pandemi Covid-19 (Refleksi Sosiologis). *Education and Learning Journal*, 1.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Mardia, Hutabarat, M. L., & Simanjuntak, M. (2021). *Strategi Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Mulyadi, N., & Harura, N. (2019). Pengertian Pendidikan. *Ma'soem University*.
- Nasution, L. (2017). Statistic Deskriptif. *Journal Hikmah*.
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. *e-Repository Perpustakaan*.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. CV. Paradina Pustaka Grup.
- Nurrahmah, A. (2021). *Pengantar Statistik 1*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Pagala, I. (2023). JURNAL PENDIDIKAN DAN KONSELING VOLUME 5 NOMOR 1 TAHUN 20234840 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Lakidende. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Pristiwanti, D. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Putri, B. R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar.
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 5.
- Rahman, Sabhayati, M. A., Karlina, Y., & Yumriani, Y. (2022). Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur-unsur Pendidikan. *Jurnal Al-Urwatul*.

- Rahmidini, H., Wirakusumah, F. F., & Dewi, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi DIII Kebidanan Di STIKES Respati. *CR Journal*, 1.
- Riady, H. S. (2018, Agustus 28). Pengaruh service quality, price, dan physical evidance terhadap consumer satisfaction.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember.
- Sairo, H. (2018). Pengaruh Startegi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Ikan Kaleng Isabella pada PT.SinarPurefoods Internasional Bitung. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makasar: CV Sah Media.
- Santoso, J. B. (2019, April). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16.
- Sarah, E. M., Purba, R. R., & Anggraini, V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Matahari Jayatama Teknikal. *Jurnal sosial dan ekonomi*, 1.
- Sari, D. S., & Istianto, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Bisnis Di Surakarta. *Journal Transformation of Mandalika*.
- Sasongko, D. G. (2018). Pengertian Pendidikan .
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". *Jurnal Manajemen dan Star-Up Bisnis*.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Surur, M., Siregar, P., & Haeran. (2022). *Landasan Pendidikan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Tiono, S. (2017). Kualitas Pelayanan Pada PT Sumber Prima Ekabahari di Pontianak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, Statisfaction*. Yogyakarta.
- Triani. (2020). Pengaruh Profitabilitas dan Leverage terhadap Manajemen Laba.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasran*. Telkom Open Library.

Zikri, A., & Harahap, M. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Devi Aprilia  
Alamat : Jl. Pakuan Ciheuleut RT 003/008  
Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur.  
Tempat dan tanggal lahir : Bogor, 23 April 2001  
Agama : Islam  
Pendidikan :  
• SD : SDN Bangka 3 Bogor  
• SMP : SMP Negeri 3 Bogor  
• SMA : SMA Kosgoro  
• Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 13 Juni 2023

Penulis,

## Lampiran 2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Riset

**SURAT PERNYATAAN**

**Universitas Pakuan**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

S1 Manajemen "Terakreditasi A" S1 Akuntansi "Terakreditasi A" S1 Bisnis Digital "Terakreditasi"

Jl. Pakuan P.O Box 452 Bogor 16143 Telp. (0251) 8314918 (Hunting)

Nomor : 1385 /WD.1/FEB-UP/XII/2022 01 Desember 2022  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permintaan Data  
 Kepada : Yth. Pimpinan BAAK  
 Jl. Pakuan P.O Box 452 Bogor 16143.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan permintaan data bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan, bermaksud untuk permintaan data ke perusahaan/instansi yang Bapak pimpin ada pun data yang di maksud terlampir.

Maka bersama ini kami hadapkan :

Nama Mahasiswa : Devi Aprilia  
 NPM : 021119202  
 Program Studi : Manajemen

Besar harapan kami mohon Bapak/Ibu dapat mengijinkan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Retno Martanti Endah Lestari, SE., M.Si., CMA., CAPM.

Tembusan :  
 Yth. Bapak Dekan FEB –UP (Sebagai Laporan).

## Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Mahasiswa/i Universitas Pakuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya Devi Aprilia mahasiswa S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang kini sedang melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Universitas Pakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**" dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Maka saya mohon kesediaan mahasiswa/i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan penilaian mahasiswa/i, saya harapkan jawaban atas pertanyaan yang sebenar-benarnya agar didapatkan data yang valid. Keterangan dan jawaban yang saya peroleh di kuesioner yang mahasiswa/i isi digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Identitas dan data mahasiswa/i dijamin kerahasiaannya. Atas waktu dan kerjasama dan segala bantuan mahasiswa/i saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Peneliti,

Devi Aprilia

### A. Profil Responden

Berilah tanda (•) pada salah satu pilihan di bawah ini.

Nama :

Usia :

- < 20 tahun
- 20 – 25 tahun
- > 26 tahun

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Asal Sekolah :

- SMA
- SMK

Fakultas :

- FHUKUM
- FEKONOMI DAN BISNIS
- FKIP
- FISIB
- FMIPA
- FTEKNIK
- VOKASI

## B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa/i

Pada kolom Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan, responden dimohon untuk memilih pada kolom jawaban yang responden pilih dengan beri tanda (√) pada salah satu jawaban untuk setiap pernyataan. Dengan keterangan berikut:

### KETERANGAN

SB	: Sangat Baik	= 5
B	: Baik	= 4
CB	: Cukup Baik	= 3
KB	: Kurang Baik	= 2
SKB	: Sangat Kurang Baik	= 1

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan				
		SB	B	CB	KB	SKB
<b>I. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Kondisi lingkungan ruangan maupun gedung yang bersih dan nyaman					
2.	Kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas belajar mengajar					
3.	Kelengkapan dan kesiapan fasilitas pendukung mengenai UKM (unit kegiatan mahasiswa)					
<b>II. Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
1.	Mahasiswa mudah menghubungi dosen ketika akan bimbingan/konseling dalam kegiatan kemahasiswaan					
2.	Pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial atau lainnya					
3.	Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan					
<b>III. Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1.	Tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
2.	Tenaga kependidikan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa					
3.	Tenaga kependidikan membantu dan melayani kebutuhan pendidikan mahasiswa					

<b>IV. Kehandalan (Reliability)</b>					
1.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan.				
2.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit				
3.	Pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat				
4.	Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan				
1.	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu				
<b>V. Jaminan (Assurance)</b>					
1.	Keramahan dan kejujuran dosen dalam memberikan ilmunya				
2.	Tenaga kependidikan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.				
3.	Tenaga kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap mahasiswa.				

No	Pernyataan	Kepuasan Mahasiswa				
		SB	B	CB	KB	SKB
<b>I. Terpenuhinya Harapan Konsumen</b>						
1.	Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan					
2.	Layanan yang didapat melebihi dengan yang diharapkan					
3.	Kelengkapan dan kemudahan sistem informasi cukup baik					
<b>II. Sikap dan Keinginan untuk Menggunakan Produk/Jasa</b>						
1.	Prioritas pada pilihan unuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan					
2.	Kemantapan untuk memilih perguruan tinggi					
3.	Keyakinan untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan					
<b>III. Merekomendasikan Kepada Pihak Lain</b>						

1.	Kesediaan menyarankan teman dan kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan					
2.	Kesediaan menyarankan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena fasilitas penunjang yang disediakan					
3.	Kesediaan merekomendasikan teman atau kerabat untuk menempuh pendidikan pada Universitas Pakuan karena kualitas pendidikan, nilai dan manfaat yang di dapat setelah menepuh pendidikan.					
<b>IV. Loyal</b>						
1.	Tidak berniat untuk pindah dari Universitas Pakuan					
2.	Membicarakan hal-hal positif (keunggulan) mengenai Universitas Pakuan					
<b>V. Reputasi Yang Baik</b>						
1.	Universitas Pakuan adalah perguruan tinggi yang unggul dalam memberi akses yang luas, baik dalam pengembangan karier, studi lanjut maupun dalam kehidupan bermasyarakat					
2.	Terdapat cukup banyak prestasi yang di raih oleh mahasiswa Universitas Pakuan					
3.	Memberikan lulusan yang berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi					

## Lampiran 4. Kode Jawaban Responden

## Kualitas Pelayanan

x1. 1	x1. 2	x1. 3	x2. 1	x2. 2	x2. 3	x3. 1	x3. 2	x3. 3	x4. 1	x4. 2	x4. 3	x4. 4	x4. 5	x5. 1	x5. 2	x5. 3	Total X
3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	71
5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68
5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81
3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	53
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	70
5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	73
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	62
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	51
4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	62
5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	76
5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	77
4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	66
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	59
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	59
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	68
3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	47
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	71
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	63
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	5	4	4	61
5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	72
4	2	5	4	4	3	4	2	2	4	5	3	4	3	3	3	3	58
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	68
4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	67
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65
4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	58
3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	51
5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	71
4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	56
3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	69
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	48
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	71
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	52
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	49
3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	59
5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	77
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	64

5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	80
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	69
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	63
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	70
4	3	4	1	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	54
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	60
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	64
3	2	2	2	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	42
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	67
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	55
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	77
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	66
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	68
5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	5	3	5	3	5	67
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	70
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	77
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	73
5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	70
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	69
4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	57
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	71
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	47
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	67
4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	66
1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3	25
4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	57
3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	56
5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	66
4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	3	4	4	3	3	62
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	69
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	49
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	78
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	61
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	73
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	66
5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	3	4	68
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	84
5	4	5	2	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	71
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	53
2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	40
4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	75
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	72
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	48
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	66

4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	71
4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	53
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	65
2	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	52

## Kepuasan Pelanggan

y1.1	y1.2	y1.3	y2.1	y2.2	y.2.3	y3.1	y3.2	y3.3	y4.1	y4.2	y5.1	y5.2	y5.3	Total Y
5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	58
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	62
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40
3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	38
3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	41
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	57
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	62
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	54
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	53
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	64
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	53
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	52
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	50
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
3	3	2	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	52
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	57
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	63
4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	53
3	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	55
1	2	3	2	3	3	2	2	3	5	3	3	5	4	41
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	60
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	53
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	52
3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	59
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	47
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	57
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	39
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	53

5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	66	
3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	39	
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	66	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	66	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	39	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	66	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	56	
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	35	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	51	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54	
2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	38	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	53	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	51	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	57	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	4	53	
2	3	4	2	2	4	5	5	5	1	3	5	4	3	48	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	66	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	61	
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	64	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	54	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	53	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	44
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	48	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56	
3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	46	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58	
4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	61	
2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	1	2	24	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	52	
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	51	
4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	59	
4	3	3	4	5	5	4	5	2	3	4	3	3	4	52	
3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57	
3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	58	
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	31	
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	65	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	53	
3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	49	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	45	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56	
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	43	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68	
3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	54	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	46	
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	34	

4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	60
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	56
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	67
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	45
3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	46

**DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

## Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dengan Total N = 100

No	Item	R-tabel	R-hitung	Kriteria
1	X1.1	0,195	0,777	Valid
2	X1.2	0,195	0,752	Valid
3	X1.3	0,195	0,647	Valid
4	X2.1	0,195	0,600	Valid
5	X2.2	0,195	0,742	Valid
6	X2.3	0,195	0,805	Valid
7	X3.1	0,195	0,740	Valid
8	X3.2	0,195	0,780	Valid
9	X3.3	0,195	0,742	Valid
10	X4.1	0,195	0,628	Valid
11	X4.2	0,195	0,680	Valid
12	X4.3	0,195	0,748	Valid
13	X4.4	0,195	0,696	Valid
14	X4.5	0,195	0,685	Valid
15	X5.1	0,195	0,648	Valid
16	X5.2	0,195	0,735	Valid
17	X5.3	0,195	0,718	Valid

## Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	17

## Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Dengan Total N = 100

No	Item	R-tabel	R-hitung	Kriteria
1	Y1.1	0,195	0,704	Valid
2	Y1.2	0,195	0,701	Valid
3	Y1.3	0,195	0,724	Valid
4	Y2.1	0,195	0,693	Valid
5	Y2.2	0,195	0,744	Valid
6	Y2.3	0,195	0,802	Valid
7	Y3.1	0,195	0,811	Valid
8	Y3.2	0,195	0,756	Valid
9	Y3.3	0,195	0,8	Valid
10	Y4.1	0,195	0,638	Valid
11	Y4.2	0,195	0,74	Valid
12	Y5.1	0,195	0,757	Valid
13	Y5.2	0,195	0,665	Valid
14	Y5.3	0,195	0,816	Valid

## Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	14