



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang

Ike Riskyanti^{1*}, Muhamad Faisal Fahmi²

^{1,2} Universitas Pamulang, Indonesia

Email: ikeriskyanti16@gmail.com^{1*}, fhmifaisal73@gmail.com²

Abstract, *This study aims to examine the effect of service quality on student satisfaction at Pamulang University. The research method used is quantitative with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 students from various study programs. The independent variable in this study is service quality (x) quality with sub variables including: reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy. While for the dependent variable (Y) is student satisfaction. The results of data analysis show that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction. The results of the statistical analysis obtained a determination coefficient value of 55.6% which illustrates that the factors in the independent variables have a large influence on service satisfaction. Furthermore, based on the hypothesis test, the results show that there is a significant effect of service quality on satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Pamulang University.*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pamulang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 mahasiswa dari berbagai program studi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (x) kualitas dengan sub variabel antara lain: keandalan (reliability), keberwujudan (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Sedangkan untuk variabel Variabel (Y) dependen atau variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis statistik yang diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 55,6% yang menggambarkan bahwa faktor-faktor dalam variabel independen memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelayanan. Selanjutnya, berdasarkan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Pamulang.

1. PENDAHULUAN

Bertambahnya perguruan tinggi di Indonesia, dan persaingan pun semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Maka dari itu dunia perguruan tinggi sangat mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi Pendidikan yang memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa. Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen (Indrasari, 2019: 57).

Perguruan tinggi merupakan sebuah organisasi publik yang memberikan pelayanan baik sesuai standar mutu universitas, dalam mengutamakan kualitas pelayanan universitas perlu melakukan perubahan sumber daya yang dimilikinya, seperti perubahan perbaikan pelayanan

kepada mahasiswa maupun masyarakat dan memaksimalkan peran pelayan yang ada guna menarik kepuasan mahasiswa dan masyarakat sekitar. Kualitas pelayanan juga mencakup berbagai dimensi, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tangibles (bukti fisik). Upaya yang perlu dilakukan oleh universitas pamulang untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah harus mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya dan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan Pendidikan sehingga mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan universitas. (Yamit, 2015:10)

Lembaga pendidikan memiliki fungsi utama untuk menyediakan lulusan yang tidak hanya dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan berdisiplin tinggi, yang mampu menjadi dinamisor, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkat keahlian. Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan kepada masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD 1945 mengamanatkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi keunggulan dan modal bersaing bagi antar Universitas. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan administrasi, sarana dan prasarana tergantung pada kemampuan universitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila layanan yang dirasakan mahasiswa sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan oleh mahasiswa tersebut. Maka harapan konsumen tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun ,ketepatan waktu, kualitas pelayanan administrasi sarana dan prasana itu semua menjadi nilai penting yang diharapkan oleh mahasiswa dan masyarakat sekitar. Mahasiswa dan masyarakat merasa puas secara tidak langsung dan akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi focus utama universitas karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Yunanto, 2017).

Dengan melalui kualitas pelayanan terciptalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan merupakan target utama kampus agar dapat tumbuh dan berkembang menghadapi persaingan yang ketat. Kualitas pelayanan juga merupakan penentu arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif yang dapat mengembangkan masa depan yang gemilang bagi universitas pamulang.

Penerapan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang diberikan, yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka dan sering kali terjadi perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengetahui bahwa perusahaan telah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap konsumen. Dengan begitu perusahaan dapat mengetahui bagaimana pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan dan mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas.

Maka kami sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian apakah kualitas pelayanan sangat berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang. Dengan judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang”. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang dikemukakan adalah: Apa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang?. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Indrasari, (2019:62) Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan Menurut Utami, Pranatasari, Sudyasjayanti (2019:128). Berikut lima dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan: (a) Keandalan (Reliability), Keandalan adalah ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu. Keandalan merupakan kinerja perusahaan untuk memberikan teknik layanan yang efektif dengan cepat, akurat dan memuaskan, (b) Terukur (Tangibles), Terukur memiliki arti bahwa jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi dan material komunikasi yang riil. Dimensi ini disebut juga sebagai bukti fisik (tangibles). Bukti fisik (tangibles) antara lain berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi., (c) Responsivitas (Responsiveness), Responsivitas adalah ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat. Beberapa referensi menyebut responsivitas dengan istilah daya tanggap (responsive) yaitu adanya kemauan yang tanggap dalam membantu konsumen, (d) Jaminan (Assurance), Jaminan adalah ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat dipercaya. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dalam melindungi pelanggan dan menghindarkan pelanggan dari sesuatu yang tidak diinginkan, (e) Empati (Empathy), Empati adalah ketika perusahaan pen[edia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal. Bentuk-bentuk empati yang bias-anya dimunculkan antara lain kemudahan yang terjadi dalam menjalin relasi, komunikasi, dan persepsi akan kebutuhan pelanggan.

Hidayat dan Sulistyani, (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen.

Menurut Wijaya, (2018:9) Kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Singkatnya, arti dari kepuasan konsumen adalah sesuatu yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya, seperti suatu barang

atau jasa. Memiliki produk atau jasa yang terbaik, kualitas merupakan target dari pelanggan. Indikator Kepuasan Pelanggan yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Pengalaman, merupakan suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan.
2. Harapan Pelanggan, adalah kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk Perusahaan.
3. Kebutuhan, merupakan kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan produk yang tersedia. Bila semua terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang kami gunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:11), Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Metode penelitian ini menggunakan metode asosiatif, penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Kami sebagai penulis melakukan penelitian ini di Universitas Pamulang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen S1 yang beralamat di Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (Dua) variabel, Untuk Variabel bebas nya yaitu kualitas pelayanan (X) sedangkan variabel yang terikat kepuasan mahasiswa (Y). Penulis menentukan populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pamulang, dalam penelitian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 responden.

Dalam melakukan pengumpulan data penelitian akan menggunakan metode survey yang dilakukan pada mahasiswa Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pamulang.

Pembahasan statistik deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan dan menjelaskan berbagai karakteristik responden secara keseluruhan, berdasarkan jenis kelamin, usia, semester, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Pada bagian ini akan dibahas hasil dari analisis deskriptif data kuesioner yang telah dibagikan kepada mahasiswa Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang selaku responden penelitian yang

berjumlah 100 orang responden. Analisis deskriptif data kuesioner ini dilakukan untuk menguji seberapa baik data yang digunakan melalui indikator dalam kuesioner pada variabel penelitian yaitu: variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Pembobotan terhadap skor masing-masing variabel dilakukan dengan memberikan skor total pada jumlah item dari variabel melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan peneliti didalam kuesioner sehingga hasil dari setiap variabel yang diteliti dapat dideskriptifkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengukuran likert, dimana pernyataan didalam kuesioner penelitian mengandung lima alternatif jawaban, dan bentuk pernyataan telah disusun sedemikian rupa dengan menggunakan pengukuran likert dan diberi bobot sebagai berikut dibawah ini:

Tabel 1 Skala Interpretasi Likert

Alternatif Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Desilia P (2023:276)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah profile responden :

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	F	%
Laki-Laki	28	28%
Perempuan	72	72%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 100 responden, hampir seluruhnya berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 72 orang atau 72% sedangkan sisanya adalah laki-laki yaitu sebanyak 28 orang atau 28%.

Tabel 3 Usia Responden

Usia	F	%
<20 Tahun	14	14%
21-25 Tahun	46	46%
26-30 Tahun	22	22%
31-35 Tahun	8	8%
>36 Tahun	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar berusia antara 21-25 tahun yaitu sebanyak 46 orang atau 46% sedangkan jumlah terkecil berusia >31-35 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 8%.

Tabel 4 Tingkat Perkuliahan Responden

Semester	F	%
Semester 1	12	12%
Semester 2	1	1%
Semester 3	7	7%
Semester 4	40	40%
Semester 5	5	5%
Semester 6	4	4%
Semester 7	5	5%
Semester 8	7	7%
>Semester 8	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar berkuliah pada tingkat semester 4 yaitu sebanyak 40 orang atau 40% sedangkan jumlah terkecil berkuliah di semester 2 yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 5 Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif	N	Taraf Signif
---	--------------	---	--------------

	5%	10%		5%	10%
27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
39	0,316	0,408	175	0,148	0,194

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011 dalam Chandra Fitra.,2018) Uji Validitas Ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu dari kuesioner tersebut. Dan berguna untuk mengetahui kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian, kuesioner penelitian dikatakan berkualitas apabila sudah terbukti valid, uji validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson Product Moment* yang dimana pengujiannya menggunakan prinsip mengkorelasikan antara masing-masing skor item kuesioner dengan total jawaban responden. Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa pertanyaan dari masing-masing variabel adalah valid. Kriteria dalam menentukan valid atau tidak valid suatu data adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dikatakan valid, sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid.

Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang menunjukkan pertanyaan dari masing-masing variabel adalah valid.

	r-	r-	
Pernyataan	Hitung	Tabel	Keterangan
P1	0,645	0,195	Valid

P2	0,280	0,195	Valid
P3	0,733	0,195	Valid
P4	0,728	0,195	Valid
P5	0,746	0,195	Valid
P6	0,707	0,195	Valid
P7	0,691	0,195	Valid
P8	0,747	0,195	Valid
P9	0,826	0,195	Valid
P10	0,828	0,195	Valid
P11	0,778	0,195	Valid
P12	0,721	0,195	Valid
P13	0,756	0,195	Valid
P14	0,767	0,195	Valid
P15	0,651	0,195	Valid

Pada penelitian ini sampel sebanyak 100 orang responden sedangkan rtabel pada penelitian ini sebesar 0,195 dilihat pada signifikan 5% pada distribusi nilai rtabel. Berdasarkan uji validitas penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Trilia Bella (2023: 3) Menyatakan Uji Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang tinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya atau reliabel.

Dalam penelitian dilakukan menggunakan 100 kuesioner yang di bagikan kepada responden.

Tabel 6 Hasil Uji Realibity

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	16

Berdasarkan data tabel diatas nilai Cronbach's Alpha adalah 0,764 lebih dari 0,05 atau $0,764 > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Reni A (2022: 16576) Menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk mengetahui data yang terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Pengujian normalitas penyebaran data Harga dan keputusan pembelian dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov- smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		X	Y
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	29.490	52.820
	Std. Deviation	472.580	833.561
Most Extreme Differences	Absolute	0,097	0,128
	Positive	0,097	0,128
	Negative	-0,094	-0,103
Test Statistic		.746	1,128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.556 ^c	.128 ^c
a. Test distribution is Normal.			

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai sig untuk variabel kualitas pelayanan adalah 556 dan untuk variabel kepuasan pelanggan adalah 128. Dengan nilai sig > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

Uji Regresi Linear

Trilia Bella (2023: 3) menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

Tabel 8 Model Summary**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.746 ^a	.556	.551	3.16515	1.865

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan.

b. Dependent Variable: Kepuasan.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,556 atau dengan kata lain besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 55,6% sedangkan sisanya sebesar 44,4% adalah pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 9 Coefficients**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.162	2.040		3.510	.001
	KUALITAS PELAYANAN	.423	.038	.746	11.077	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$y = 7.162 + 0.423x + e$$

Keterangan:

y = kepuasan konsumen

x = kualitas produk

1. Nilai constanta sebesar 7.162 yaitu berarti jika Kualitas pelayanan (X) nilainya 0, maka Kepuasan pelanggan (Y) nilainya adalah 7.162 atau 7.162% .
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (x) sebesar 0.423 berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0.423 Tanda positif (+) pada koefisien ini berarti jika variabel x atau kualitas pelayanan meningkat maka variabel y atau kepuasan pelanggan meningkat juga.

Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan jika nilai t hitung kurang dari nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Nilai t hitung hasil analisis regresi dapat dilihat dari tabel koefisien persamaan regresi.

Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki nilai thitung sebesar 15,768 dengan signifikansi 0,000. Karena dilihat nilai thitung > ttabel ($11,077 > 1,660$) dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa.

5. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pamulang. Kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Pamulang dikategorikan tinggi atau secara umum dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kategori sangat baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa jumlah responden yang digunakan sebagai dasar pengumpulan data berjumlah 100 orang, sebagian besar berkuliah pada semester 4 yaitu sebanyak 40 orang atau 40% sedangkan jumlah terkecil berkuliah di semester 2 yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah dijelaskan diatas, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,6% sedangkan sisanya 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan dari hasil observasi juga menyatakan bahwa mahasiswa menyukai kualitas pelayanan yang ada di Universitas Pamulang. Dari hasil penelitian diatas diketahui bahwa peneliti hanya meneliti kualitas pelayanan sehingga dalam penelitian ini hanya dapat memberikan informasi sebesar pengaruh dari faktor tersebut terhadap kepuasan Mahasiswa di Universitas pamulang.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan antara lain:

1. Staf administrasi Prodi Administrasi Perkantoran perlu lebih sigap dalam mendengarkan keluhan mahasiswa.

2. Dosen perlu lebih konsisten dalam melaksanakan agenda perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
3. Dosen dan staff perlu berpartisipasi dalam evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa melalui survei atau forum diskusi dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan kesempatan untuk perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjeli, R., & Chair, I. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Gaul Painan. *Volume 6, Nomor 2*.
- Dewi, D. P., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa prodi administrasi perkantoran D-III Universitas Pamulang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari Administrasi Perkantoran*.
- Fitra A., C. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan PT DOM PIZZA INDONESIA AREA TANGERANG RAYA. *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas*, 6(4), 97.
- Kotler, P. (2014). Definisi pelayanan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan* (Cetakan pertama). UnitomoPress.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (p. 81). Alfabeta.
- Tampangun, I. K., Kalangi, J. A. F., & Bella, T., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen cafe Kapal Bitung. *Jurnal Productivity*, 4(1).
- Wahyu, H., & Sulistyani, L. (2021). Efek kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening pada perusahaan jasa konstruksi CV MunaSariy Jaya. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Whidya, U. C., et al. (2019). *Manajemen jasa*. Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa* (Cetakan pertama). Indeks.
- Yamit, Z. (2015). *Manajemen kualitas produk dan jasa* (Cetakan pertama). EKonisia.
- Yunanto, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja Aryawan Biro Administrasi Umum terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ilmiah*, 15(2), 99–104.