

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS TAMMERODO
KECAMATAN TAMMERODO SENDANA
KABUPATEN MAJENE PROVINSI SULAWESI BARAT**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**NURANI
2018.MM.11.271**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2020**

PENGESAHAN TESIS**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS TAMMERODO KECAMATAN
TAMMERODO SENDANA
KABUPATEN MAJENE PROVINSI SULAWESI BARAT**

Oleh:

NURANI

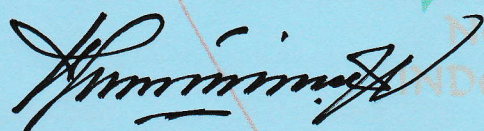
Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 28 Desember 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,



Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M

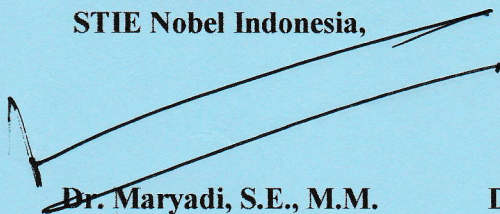


Dr. Andi Djalante, S.E., M.MSi.

School Of Business

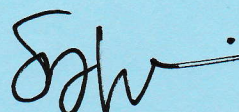
Mengetahui :

Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,



Dr. Maryadi, S.E., M.M.

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

HALAMAN IDENTITAS

MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS TAMMERODO KECAMATAN TAMMERODO SENDANA
KABUPATEN MAJENE PROVINSI SULAWESI BARAT***

Nama Mahasiswa : NURANI
NIM : 2018MM11271
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Prof. Dr. H.Muhammad Hidayat, S.E., M.M.
Anggota : Dr.Andi Djalante, S.E., M.M.Si.

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Syamsul Alam, S.E., M.Si.
Dosen Penguji 2 : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA

Tanggal Ujian : 28 Desember 2020
SK Penguji Nomor : 736//PPS/STIE-NI/XII/2020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat** ” dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. **Dr. H.Muhammad Hidayat, S.E., M.M.** selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan **Dr.Andi Djalante, S.E, M.MSi.** selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do’a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak

dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Desember 2020

Penulis,

Nurani

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Desember 2020



NURANI
NIM: 2018MM11271

ABSTRAK

Nurani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, dibimbing oleh Muhammad Hidayat dan Andi Djalante.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara parsial dan Simultan terhadap kepuasann masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasann masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat.

Pendekatan penelitian adalah pendekatan survey. Penelitian dilaksanakan pada Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. Waktu penelitian adalah bulan Juni sampai November 2020. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tammerodo., sebanyak 189 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability Sampling, karena semua konsumen/masyarakat memiliki peluang/ kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 189 orang. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasann masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat,, serta variabel *assurance* yang paling dominan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat.

Kata kunci: *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, Kepuasan Masyarakat*



ABSTRACT

Nurani. 2020. *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana, Majene Regency, West Sulawesi Province, supervised by Muhammad Hidayat and Andi Djalante.*

This study aims to determine and analyze the effect of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially and simultaneously on community satisfaction at Tammerodo Health Center, Tammerodo Sendana District, Majene Regency, West Sulawesi Province, and the most dominant variable influencing community satisfaction at Tammerodo Health Center, Tammerodo District. Sendana, Majene Regency, West Sulawesi Province.

The research approach is a survey approach. The research was conducted at the Tammerodo Puskesmas, Tammerodo Sendana District, Majene Regency, West Sulawesi Province. The research period was June to November 2020. This study used a survey method. The population in this study were 189 patients who visited the Tammerodo Health Center. Sampling in this study uses probability sampling techniques, because all consumers / communities have the same opportunity / opportunity to be selected as samples. The sample used in this study were 189 people. The data analysis used was Multiple Regression Analysis.

The results showed that there was a positive and significant influence on tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially and simultaneously on community satisfaction at the Tammerodo Health Center, Tammerodo Sendana District, Majene Regency, West Sulawesi Province, and the most dominant assurance variable had an effect on community satisfaction. at Tammerodo Health Center, Tammerodo Sendana District, Majene Regency, West Sulawesi Province.

Keywords: *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, community satisfaction*



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG.....	1

1.2 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 TINJAUAN TENTANG PENELITIAN TERDAHULU.....	7
2.2 TINJAUAN TENTANG KOMPETENSI.....	10
2.3 TINJAUAN TENTANG DISIPLIN PEGAWAI.....	12
2.4 TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN.....	16
2.5 TINJAUAN TENTANG KEPUASAN.....	21
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 KERANGKA KONSEP.....	25
3.2 HIPOTESIS PENELITIAN.....	27
3.3 DEFENISI OPERASIONAL.....	28
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 PENDEKATAN PENELITAIN.....	30
3.2 WAKTU PENELITIAN.....	30
3.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	30
3.4 TEKHNIK PENGUMPULAN DATA.....	31
3.5 JENIS & SUMBER DATA.....	31
3.6 ANALISIS DATA.....	31
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	44
5.2 ANALISIS INDEKS TANGGAPAN RESPONDEN.....	65
5.3 HASIL ANALISIS DATA	79
5.4 PEMBAHASAN.....	100

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

3.2 PENDEKATAN PENELITAIN.....	111
3.2 WAKTU PENELITIAN.....	113
3.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. KerangkaKonsep Penelitian.....	46
5.1. Hasil Uji Normalitas.....	70
5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
5.3. Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
5.2. Responden Berdasarkan Umur.....	62
5.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
5.4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
5.5. Tanggapan Responden Untuk Variabel Tangibility.....	67
5.6. Tanggapan Responden Untuk Variabel Keandalan (Realibility)	68
5.7. Tanggapan Responden Untuk Variabel Responsiviness	70
5.8. Tanggapan Responden Untuk Variabel Jaminan	72
5.9....Tanggapan Responden Untuk Variabel Empaty.....	66
5.9. Hasil Uji Validitas Variabel Reability.....	79
5.10. Hasil Uji Validitas Variabel Responsiviness	
5.11. Hasil Uji Validitass Variabel Tangibility	80
5.12. Hasil Uji Validitas Assurance	80
5.13. Hasil Uji Reliabilitas	69
5.14. Hasil Uji Normalitas.....	71
5.15. Hasil Uji Multikolinearitas	72
5.16. Hasil Uji Autokorelasi.....	74
5.17. Hasil Uji <i>Path Analysis</i> 1.....	75
5.18. Hasil Uji <i>Path Analysis</i> 2.....	76
5.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
5.20. Uji Hipotesis	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA

LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS

2. UJI RELIABILITAS

3. ANALISIS DESKRIPTIF

4. ASUMSI KLASIK

1) UJI NORMALITAS

2) UJI HETEROKEDASTISITAS

3. UJI MULTIKOLINERITAS

5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

LAMPIRAN 5. STRUKTUR ORGANISASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi saat ini dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks, salah satunya adalah tuntutan masyarakat agar perguruan tinggi bisa memberikan pendidikan yang berkualitas yang akan memberikan jaminan untuk dapat mencapai tujuan hidup terutama keberdayaan dalam konteks perekonomian yaitu pekerjaan yang lebih baik bagi lulusan. Dengan adanya tuntutan tersebut maka respon yang harus diberikan oleh perguruan tinggi adalah perlunya menciptakan pendidikan yang berkualitas sehingga *output* dari pelaksanaan pendidikan adalah manusia cerdas yang memiliki kemampuan mental dan spiritual untuk menjawab semua tantangan baik tantangan yang bersifat individual, regional, nasional maupun tantangan secara global.

Tantangan-tantangan tersebut merupakan konsekuensi logis bagi Perguruan Tinggi sebagai salah satu lembaga yang bertanggungjawab dalam menghasilkan intelektual dan tenaga ahli di masyarakat. Dengan demikian menjadi sesuatu yang mutlak bagi Perguruan Tinggi untuk menyediakan pendidikan berkualitas dan dapat menghasilkan kemampuan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau *stakeholders*, sehingga pendidikan tinggi mampu memberikan solusi dalam mengatasi masalah pengangguran di Indonesia.

Tuntutan masyarakat yang sedemikian itu mengharuskan perguruan tinggi untuk memiliki strategi yang tepat dalam memasarkan produk pendidikannya agar

dapat menarik minat para calon mahasiswa sebagai konsumen utama pada perguruan tinggi dalam konteks yang demikian analogi marketing yang dipakai oleh perguruan tinggi tidak berbeda dengan yang digunakan oleh institusi pada dunia bisnis. Dua institusi ini sama-sama dihadapkan pada kondisi persaingan yang semakin meningkat tajam, dan keduanya juga memiliki tujuan bagaimana memenangkan persaingan, dan kepentingannya untuk tetap mempertahankan eksistensi keberadaan institusi.

Bagi lembaga perguruan tinggi, salah satu upaya untuk mempertahankan eksistensi lembaga adalah bagaimana mempertahankan pelanggan dalam hal ini mahasiswa karena keberadaan mahasiswa akan menjadi tolok ukur serta daya tarik bagi calon mahasiswa lain untuk menjadikan lembaga tersebut sebagai preferensi bagi mereka untuk melanjutkan pendidikannya. Mahasiswa adalah layaknya konsumen bagi institusi bisnis yang harus dipertimbangkan sebagai salah satu faktor hidup dan matinya sebuah lembaga pendidikan, maka mengambil analogi konsumen pada dunia bisnis haruslah menjadi pertimbangan mendalam bagi setiap institusi pendidikan untuk dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai konsumen utamanya.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu bagaimana kita dapat mewujudkan nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler,

2009). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu lembaga pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan kepada mahasiswa secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam setiap upaya memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia (STIE Nobel Indonesia) saat ini juga dihadapkan pada kondisi persaingan yang cukup ketat yang bukan hanya datang dari Perguruan Tinggi sejenis tetapi juga datang dari Universitas-Universitas yang ada di Kota Makassar beberapa diantaranya adalah datang dari Universitas Hasanuddin yang telah merubah Fakultas Ekonomi menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di mana melalui perubahan ini konsep-konsep bisnis (entrepreneurship) akan menjadi salah satu konsentrasi pengajaran yang akan diberikan pada Universitas Negeri ternama di Sulawesi Selatan tersebut. Tentangan berikutnya datang dari Universitas Bosowa 45 yang sejak diambil pengelolaannya oleh group business Bosowa mereka telah mencanangkan visi untuk menjadi entrepreneur university tentunya hal tersebut akan menjadi perhatian serius bagi STIE Nobel Indonesia yang terlanjur telah mencanangkan diri sebagai the first business school in the City. Memperhatikan hal tersebut,

STIE Nobel berusaha dengan sedemikian rupa untuk menjadi Perguruan Tinggi yang memiliki ciri khas dengan menyematkan tema sekolah bisnis pertama di kota Makassar dengan harapan kekhasan tersebut akan dapat menjadi preferensi tersendiri bagi masyarakat yang tidak bisa ditemukan pada Perguruan Tinggi sejenis yang lain di Kota Makassar. Secara umum jurusan jurusan yang ditawarkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) lain di kota Makassar adalah dua jurusan yang utama yaitu Akuntansi dan Manajemen yaitu seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi di Makassar

No	Perguruan Tinggi	Jurusan Yang Ditawarkan
1.	STIE YPUP Makassar	Manajemen Akuntansi
2.	STIEM Bongaya YPBUP Makassar	Manajemen Akuntansi
3.	STIE AMKOP Makassar	Manajemen Akuntamsi
4.	STIM NITRO Makassar	Manajemen Keuangan dan Perbankan
5.	STIE Pembangunan Indonesia Makassar	Manajemen Ekonomi Pembangunan
6.	STIE Indonesia LPI Makassar	Manajemen Akuntansi
7.	STIE Bajiminasa Makassar	Manajemen
8.	STIM LPI Makassar	Manajemen Keuangan dan Perbankan
9.	STIE Indonesia Makassar	Manajemen Akuntansi
10.	STIE Nusantara Makassar	Manajemen Akuntansi
11.	STIE Rezky	Manajemen Akuntansi
12.	STIE Tridarma Nusantara	Manajemen

Lanjutan Tabel 1.1

		Akuntansi
13.	STIE Wirabhakti	Manajemen Akuntansi
14.	STIE Pelita Buana	Manajemen Akuntansi

Sumber : Buku Direktori Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wil. IX Sulawesi Tahun 2014

Dari table diatas terlihat bahwa secara umum penyelenggara Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) di Kota Makassar memiliki jurusan yang sama yaitu jurusan Akuntansi dan Manajemen dengan demikian untuk dapat memiliki ciri khas seperti yang dituntut oleh DIKTI maka Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi harus memiliki variasi konsentrasi dan bentuk-bentuk pelayanan yang akan menjadi ciri khas tentunya hal-hal tersebut pada akhirnya diarahkan untuk mencapai tingkat kepuasan bagi mahasiswa selaku konsumen utama bagi sebuah Perguruan Tinggi. Dengan memperhatikan kondisi STIE lain di kota Makassar tersebut, maka langkah selanjutnya untuk menyikapi hal tersebut, STIE Nobel berkomitmen untuk dapat menjadi Perguruan tinggi yang memiliki keunggulan dan kekhasan yang menjadi pembeda dengan STIE lain di Makassar dengan mewujudkan visi dan misinya sebagai Perguruan Tinggi yang bercirikan bisnis. Untuk mendukung visi tersebut STIE Nobel saat ini menyediakan jurusan yang adaptif dengan dunia kewirausahaan yaitu jurusan Manajemen dan Akuntansi dengan pilihan konsentrasi yang spesifik.

Tabel 1.2 Jurusan dan Konsentrasi Yang Dibuka Pada STIE Nobel Indonesia

Jurusan	Konsentrasi
Akuntansi	<ul style="list-style-type: none"> • Akuntansi Korporasi • Akuntansi Sektor Publik dan Keuangan Daerah • Sistem Informasi Akuntansi
Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen Keuangan dan perbankan • Manajemen Perdagangan Internasional • Bisnis Retail

Lanjutan Tabel 1.2

	<ul style="list-style-type: none"> • Bisnis Property • Manajemen Pariwisata & Perhotelan • Manajemen Investasi
--	---

Jurusan dan konsentrasi-konsentrasi tersebut merupakan salah satu upaya dalam mencapai kekhasan dari STIE Nobel sebagai Perguruan Tinggi bercirikan bisnis yang didukung dengan kurikulum berlandaskan bisnis.

Melalui pencitraan tersebut tidak dapat dipungkiri STIE Nobel Indonesia saat ini telah mampu menunjukkan citranya sebagai sekolah bisnis hal ini dibuktikan dengan kenyataan bahwa sebagian besar mahasiswa baru menyatakan memilih STIE Nobel Indonesia yang didorong karena keinginannya untuk mempelajari bisnis sebagaimana yang ditawarkan oleh STIE Nobel Indonesia melalui tag line resminya yaitu *the first business school in the city*.

Sebagai Perguruan Tinggi yang terikat dengan tujuan Pendidikan Nasional yang telah dicanangkan oleh pemerintah yaitu sebagai lembaga yang berkewajiban untuk membangun manusia Indonesia seutuhnya sesuai dengan rencana strategis Dikti 2015-2019 bahwa perguruan tinggi dalam orientasi pengembangan kedepan yaitu menghasilkan lulusan, riset, transfer teknologi ke masyarakat serta menghasilkan inovasi yang bisa meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat dan bangsa. Maka STIE Nobel sebagai salah satu perguruan tinggi yang berlandaskan dengan tujuan Pendidikan Nasional berkomitmen untuk memberikan pendidikan yang berkualitas dan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi dalam bisnis.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas adalah dengan memberikan pelayanan terbaik dengan berupaya sungguh sungguh agar

kampus dapat memberikan pelayanan dengan segala fasilitas yang memadai untuk menunjang proses belajar mengajar yang diberikan kepada mahasiswa upaya pelayanan secara fisik tersebut dapat dilihat dari pengadaan ruang kuliah yang representative ruang seminar yang ditata sedemikian rupa, laboratorium serta perpustakaan yang nyaman.

STIE Nobel juga berusaha sedemikian rupa untuk dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan apa yang telah dinyatakan dan dijanjikan kepada para mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa, lembaga juga memiliki SOP yang harus dipenuhi oleh setiap anggota organisasi agar dapat memiliki kepekaan untuk tanggap terhadap kebutuhan para mahasiswa sebagai stakeholder utama lembaga. Dalam rangka mewujudkan suasana akademis yang nyaman maka STIE Nobel berupaya untuk menumbuhkan budaya komunikasi yang efektif serta menjunjung tinggi sopan santun agar dapat menjadi budaya organisasi di lingkungan kampus STIE Nobel Indonesia begitu juga dalam upaya memberikan keamanan dan kenyamanan pada kawasan kampus. Secara system, kebijakan dan aturan, hal hal tersebut telah tertuang dengan jelas dalam SOP serta tata tertib yang berlaku di lingkungan STIE Nobel Indonesia. Namun demikian apakah aturan serta upaya tersebut telah mencapai sasaran seperti yang diharapkan tentunya membutuhkan sebuah penelitian untuk membuktikannya.

Untuk mengetahui apakah upaya – upaya yang telah dilakukan oleh STIE Nobel Indonesia dalam rangka mengambil bagian dari persaingan yang cukup ketat tersebut dapat dinyatakan berhasil atau malah sebaliknya terutama dari sisi keberhasilan kualitatif yang ditunjukkan dari adanya pengakuan stakeholder STIE Nobel Indonesia, maka perlu diadakan kajian tentang sejauhmana kepuasan

mahasiswa terhadap seluruh dimensi pelayanan STIE Nobel Indonesia yang hasilnya sangat penting untuk diketahui sehingga dengan hasil tersebut dapat dijadikan sebagai umpan balik bagi STIE Nobel Indonesia untuk menyusun strategi yang tepat dan efektif dalam rangka upaya memenangkan persaingan dan membangun kekhasan Perguruan Tinggi seperti yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia (STIE Nobel Indonesia) saat ini juga dihadapkan pada kondisi persaingan yang cukup ketat untuk itu STIE Nobel berusaha dengan sedemikian rupa untuk menjadi Perguruan Tinggi yang memiliki ciri khas dengan menyematkan tema sekolah bisnis pertama di kota Makassar dengan harapan kekhasan tersebut akan dapat menjadi preferensi tersendiri bagi masyarakat yang tidak bisa ditemukan pada Perguruan Tinggi sejenis yang lain di Kota Makassar.

Melalui pencitraan tersebut tidak dapat dipungkiri STIE Nobel Indonesia saat ini telah mampu menunjukkan citranya sebagai sekolah bisnis hal ini dibuktikan dengan kenyataan bahwa sebagian besar mahasiswa baru menyatakan memilih STIE Nobel Indonesia yang didorong karena keinginannya untuk mempelajari bisnis sebagaimana yang ditawarkan oleh STIE Nobel Indonesia melalui tag line resminya yaitu *the first business school in the city*.

Untuk mewujudkan apa yang telah dicanangkan oleh STIE Nobel Indonesia terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa maka STIE Nobel saat ini berusaha sedemikian rupa untuk dapat mewujudkan pelayanan kepada para mahasiswa pada khususnya dan stakeholder pada umumnya dengan berupaya sungguh sungguh agar kampus dapat memberikan pelayanan dengan

segala fasilitas yang memadai untuk menunjang proses belajar mengajar yang diberikan kepada mahasiswa upaya pelayanan secara fisik tersebut dapat dilihat dari pengadaan ruang kuliah yang representative, ruang seminar yang ditata sedemikian rupa, laboratorium serta perpustakaan yang nyaman.

Untuk mengetahui apakah upaya upaya yang telah dilakukan oleh STIE Nobel Indonesia dalam rangka mengambil bagian dari persaingan yang cukup ketat tersebut dapat dinyatakan berhasil atau malah sebaliknya terutama dari sisi keberhasilan kualitatif yang ditunjukkan dari adanya pengakuan stakeholder STIE Nobel Indonesia, maka perlu diadakan kajian tentang sejauhmana kepuasan mahasiswa terhadap seluruh dimensi pelayanan STIE Nobel Indonesia. Yang mana hasilnya sangat penting untuk diketahui sehingga dengan hasil tersebut dapat dijadikan sebagai umpan balik bagi STIE Nobel Indonesia untuk menyusun strategi yang tepat dan efektif dalam rangka upaya memenangkan persaingan dan membangun kekhasan Perguruan Tinggi seperti yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.

Melalui latar belakang diatas maka peneliti melalui proposal ini mengusulkan sebuah penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Strata Satu (S1) STIE Nobel Indonesia di Makassar”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini disusun sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Nobel Indonesia ?
2. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Nobel Indonesia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara parsial* terhadap kepuasan Mahasiswa STIE Nobel Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan* terhadap kepuasan mahasiswa STIE Nobel Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Institusi

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi STIE Nobel Indonesia dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat penting sebagai bahan rujukan dalam sebuah penelitian melalui kajian penelitian terdahulu akan memberikan arahan pada peneliti selanjutnya terkait dengan hal-hal yang penting untuk dilakukan dalam sebuah penelitian berkaitan dengan fenomena tertentu pada sebuah obyek penelitian yang akan semakin memperkaya khasanah Ilmiah terkait dengan obyek penelitian. Penelitian terdahulu terkait dengan permasalahan kepuasan telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai pembanding dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Perengki Susanto (2012) melalui penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan citra merek lembaga terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang” membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan mahasiswa, dan membuktikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas layanan akademik dan citra merek terhadap kepuasan lembaga. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama sama untuk mengetahui tingkat

kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh pihak kampus. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah ada pada alat analisis dalam penelitian ini digunakan metode SEM sementara dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis digunakan metode SPSS. Perbedaan lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2012) menambah satu variabel x yaitu citra akademik.

2. Pande Putu Lantana Suwantara (2012) melalui penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan mouth of word Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali” membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian penelitian ini juga membuktikan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap mouth of word mahasiswa. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama sama untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan oleh pihak kampus dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah ada pada alat analisis dalam penelitian ini digunakan metode SEM sementara dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis digunakan metode SPSS. Perbedaan lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Suwantara (2012) menggunakan dua variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa dan mouth of word Mahasiswa.

3. Indah Dwi Prasetyaningrum (2009) melalui penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa dan loyalitas Mahasiswa (studi kasus pada UNDARIS Ungaran)” membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, dan membuktikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan Mahasiswa terhadap loyalitas Mahasiswa. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama sama untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh pihak kampus. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah ada pada alat analisis dalam penelitian ini digunakan metode SEM sementara dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis digunakan metode SPSS. Perbedaan lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Indah Dwi Prasetyaningrum (2009) menambah satu variabel x yaitu variabel pembelajaran dan menempatkan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel interpening dan loyalitas Mahasiswa sebagai variabel Y.
4. Ratih Hardiyanti (2010) melalui penelitian dengan judul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan agrowisata kebun teh Pagilaran, membuktikan bahwa terdapat hubungan yang erat dan signifikan antara kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dianalisa hubungan kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Uji F dalam penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan secara bersama antara variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan kepedulian (X5) terhadap variabel (Y) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kuatnya pengaruh ini juga dibuktikan melalui Uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent dengan tingkat signifikansi masing masing variabel sebagai berikut : Variabel bukti fisik dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 , Variabel kehandalan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,023, Variabel daya tanggap dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008, Variabel jaminan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan Variabel kepedulian dengan tingkat signifikansi sebesar 0,039. Penelitian ini ditujukan kepada obyek yang bergerak dibidang bisnis dengan orientasi untuk menghasilkan keuntungan. Hasil penelitian ini mengilhami penulis untuk meneliti dengan topik yang sama tetapi ditujukan kepada obyek yang berbeda tujuannya adalah untuk mengetahui apakah standar kualitas yang diterapkan pada dunia bisnis akan menghasilkan hasil penelitian yang sama apabila penelitian ini digunakan dalam obyek yang sangat berbeda yaitu pada perguruan tinggi.

5. Zurni Zahara Samosir (2005) dengan judul penelitian : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap mahasiswa menggunakan perpustakaan USU.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan perpustakaan USU terhadap tingkat kepuasan mahasiswa melalui empat dimensi kualitas yaitu kehandalan (X1) Daya Tanggap (X2) jaminan (X3) dan Empati (X4) dengan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel (Y). Penelitian penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan secara simultan melalui uji F antara variabel variabel independent X1, X2 X3 dan X4 terhadap Variabel Y dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 pada tingkat α 0,05. Sedangkan melalui Uji T untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai berikut : Variabel kehandalan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,011 , Variabel daya tanggap dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003, Variabel jaminan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,065, dan Variabel empati dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016. Penelitian ini senada dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis tetapi penelitian ini hanya ditunjukkan pada lingkup yang lebih spesifik dalam sebuah perguruan tinggi yaitu perpustakaan sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang meliputi seluruh aspek pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Penelitian ini juga hanya melibatkan empat variabel independent yaitu : kehandalan (X1) Daya Tanggap (X2) jaminan (X3) dan Empati (X4) sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah meliputi seluruh dimensi pelayanan yaitu Tangible

(X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4) dan Empathy (X5).

6. Ade Rosita Lakmi (2014) yang melakukan penelitian dengan judul : pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. Penelitian ini adalah penelitian korelasional yang mencoba untuk membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini peneliti membuktikan adanya hubungan yang erat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar 0,359. Penelitian ini menjadi salah satu rujukan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini terutama melihat adanya hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan dimana hal tersebut juga merupakan fenomena yang ingin penulis teliti meskipun obyek penelitian ini berbeda dengan obyek penelitian ini tapi masih dalam satu lingkup usaha yaitu usaha jasa bagi sektor publik.
7. Harry Hajasi (2007) Melakukan penelitian dengan judul : Analisis pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Polewali. Secara parsial kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah daya tanggap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menangani

atau melayani pelanggan ketika berinteraksi dengan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Polewali. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada variabel independent penelitian yang digunakan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati hanya saja penelitian ini dilakukan pada obyek penelitian di bidang perbankan sedangkan penelitian ini dilakukan pada Perguruan Tinggi.

8. Ferry Yudhy dan DR.E Susy Suhendra (2010) . Melakukan penelitian dengan judul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit (studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera) dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji F membuktikan bahwa variabel dimensi kualitas yang terdiri dari tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama sama mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang kemudian dapat membentuk loyalitas pelanggan kuatnya pengaruh ini juga dibuktikan melalui uji t yang membuktikan secara parsial masing-masing variabel independent berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent dengan tingkat signifikansi sebagai berikut : tangibility (0.003) reliability (0.018), responsiveness (0.006), assurance (0.007) dan empathy (0.023). kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah pada variabel dependen dan variabel independent yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel kepuasan sebagai variabel interpening yang

kemudian akan mempengaruhi pembentukan loyalitas pelanggan perbedaan lainnya adalah pada obyek penelitian.

9. Dwi Aryani dan Febriani Rosinta (2010) melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode statistical equation modeling (SEM) dengan menggunakan Path Analysis untuk menghasilkan model analisis yang lebih komprehensif . Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dependent dengan variabel independent dan satu variabel interpening yang menghubungkan antara variabel independent dengan variabel dependent eratny hubungan antara variabel tersebut adalah sebagai berikut : tangibility dengan nilai P Value sebesar 0.00 (signifikan), reliability dengan nilai P Value sebesar 0.00 (signifikan), responsiveness dengan nilai P Value sebesar 0.00 (signifikan), assurance dengan nilai P Value 0.00 (signifikan) dan empathy dengan nilai P Value sebesar 0.00 (signifikan). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada variabel variabel penelitian perbedaannya adalah pada alat analisis, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SEM dengan menggunakan variabel interpening (Kepuasan) sedangkan alat analisis yang digunakan oleh penulis adalah SPSS.

Untuk lebih jelasnya posisi penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1 Posisi Penelitian Ini Terhadap Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Perengki Susanto	Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan citra merek lembaga terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”	Meneliti tentang kepuasan Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> •Menambah Variabel Citra Merek (x) •Alat analisis menggunakan SEM
2	Pande Putu Lantana Suwantara	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan mouth of word Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali	Meneliti tentang kepuasan Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> •Menambah Variabel Word of mouth (Y2) •Alat analisis menggunakan SEM
3	Indah Dwi Prasetyaningrum	Analisis Pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa dan loyalitas Mahasiswa (studi kasus pada UNDARIS Ungaran)”	Meneliti tentang kepuasan Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> •Menambah Variabel Word of mouth (Y2) •Alat analisis menggunakan SEM
4	Ratih Hardiyanti	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Obyek Penelitian
5	Zurni Zahra S	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Obyek Penelitian • Jumlah Variabel Independent

No	Peneliti Terdahulu	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
6	Ade Rosita Lakmi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah sakit Umum Daerah Badung	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Obyek Penelitian • Regresi Sederhana dengan 1 variabel X
7	Harry Hajasi	Analisis pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero)	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Obyek Penelitian
8	Ferry Yudhy dan DR.E Susy Suhendra	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit (studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Obyek Penelitian
9	Dwi Aryani dan Febriani Rosinta	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas	Membahas masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Obyek Penelitian • Alat analisa yang digunakan • Terdapat variabel antara (interpening)

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia (2001) adalah merupakan perihal atau cara melayani, pelayanan juga dapat bermakna sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang sebagai balas jasa. Melalui pengertian pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia

tersebut kita dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk melayani kebutuhan orang lain.

Kemudian pengertian pelayanan menurut para ahli dapat disampaikan antara lain sebagai berikut :

Fred Luthans dalam Ahira (2012): menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan.

Zeithamel dalam Ahira (2012), menjelaskan pengertian pelayanan lebih menekankan pada kualitas pelayanan dengan menyatakan pelayanan merupakan upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan sehingga berdasar hal tersebut Zeithamel menjelaskan pengertian pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Kotler dalam Ahira (2012), menyatakan bahwa pengertian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Kotler pun menyatakan mengatakan bahwa perilaku konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Tuntutan masyarakat peraturan perundang-undangan dan kemajuan teknologi saat ini telah menghadapkan institusi pendidikan masuk kedalam persaingan yang ketat khususnya bagi institusi pendidikan swasta. Salah satu tuntutan dari dinamika tersebut adalah upaya bagaimana untuk memperoleh dan mempertahankan Mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan institusi pendidikan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari masyarakat (mahasiswa). Tuntutan akan terpenuhinya harapan masyarakat dan pemerintah atas layanan akademik perguruan tinggi menuntut institusi perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas. Keberhasilan institusi pendidikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2006).

Service Quality Bagi Institusi Pendidikan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan Mahasiswa atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi mahasiswa atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh Institusi perguruan tinggi, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki institusi perguruan tinggi.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Wisnalmawati (2005) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam konteks penelitian ini maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan mahasiswa, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan dalam institusi perguruan tinggi adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan Institusi perguruan tinggi. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan Mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005).

Maka bagi institusi perguruan tinggi berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi Mahasiswa. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk dan jasa yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan Roesanto dalam Nanang Tasunar (2006). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi

pada kepentingan pelanggan (Mahasiswa) dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004).

2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan

Sunarto(2003) mengidentifikasikan tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu :

a. Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.

b. Interaksi Pegawai

Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.

c. Keandalan

Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

d. Daya Tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

e. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

f. Estetika

Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

g. Kesadaran akan Merek

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Sementara itu, Gorvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- a. Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Selanjutnya menurut Hutt dan Speh dalam Nasution (2004) Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi atau komponen utama yang terdiri dari :

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi :
- b. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearpihan hasil.
- c. *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.
- d. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- e. *Corporate image*, yaitu yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan/ kepastian dan *Empathy* atau kepedulian.

2.3 Kepuasan Pelanggan / Konsumen

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing. Kotler dikutip oleh Griselda dan Panjaitan (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk serta harapannya akan produk tersebut. Apabila kinerja yang ada, berada di bawah harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja berada di atas harapan, maka konsumen akan merasa puas. Jadi dapat dilihat bahwa, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan pelanggan dan kinerja perusahaan.

Cadotte, Woodruff dan Jenkins dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan kepuasan di konseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Sedangkan menurut Assegaff (2009) kepuasan konsumen adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan konsumen di pandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat di

pertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti,2002). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

2.3.1 Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

Harmawanto (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi

harapannya. Ada lima faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu : produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional serta biaya dan kemudahan untuk mendapat produk atau jasa tersebut.

Pelanggan akan puas bila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik ada enam elemen kualitas produk yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency dan design. Pelanggan akan puas bila setelah membeli produk semua dimensi produk yang diharapkan ia terima dan ia rasakan.

Harga murah biasanya menjadi sumber kepuasan yang penting bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga. Kualitas produk dan harga sering tidak mampu menjadi keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan karena mudah ditiru.

Kualitas pelayanan dimana manusia merupakan faktor penting, merupakan aspek kepuasan pelanggan yang susah ditiru karena menyangkut sikap dan perilaku anggota organisasi. Faktor emosional relative penting untuk produk produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian. Sementara sentuhan personal menjadi faktor terpenting untuk perusahaan yang outputnya adalah jasa.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan untuk industri jasa seperti rumah sakit, perbankan, perhotelan dan pendidikan. Sementara biaya dan kemudahan mendapatkan produk merupakan faktor yang sangat penting untuk produk konsumsi.

2.3.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Hardiyanti (2010), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).

2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian

lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilaksanakan berdasar pada suatu pemikiran dalam konteks manajemen pemasaran bahwa kualitas pelayanan (Quality of Service) akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Secara empirik kita semua sepakat bahwa pemikiran tersebut sangat relevan tidak ada seorang pelanggan pun akan merasa puas jika tidak mendapatkan pelayanan yang baik

Namun demikian perlu kiranya diketahui dengan tepat faktor-faktor pelayanan seperti apa yang paling berpengaruh atau dengan kata lain seberapa kontribusi faktor-faktor pelayanan tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan hal ini penting untuk dijadikan sebagai pedoman atau referensi bagi manajemen dalam menetapkan strategi pelayanan yang tepat agar kepuasan yang diterima oleh pelanggan adalah kepuasan yang maksimal.

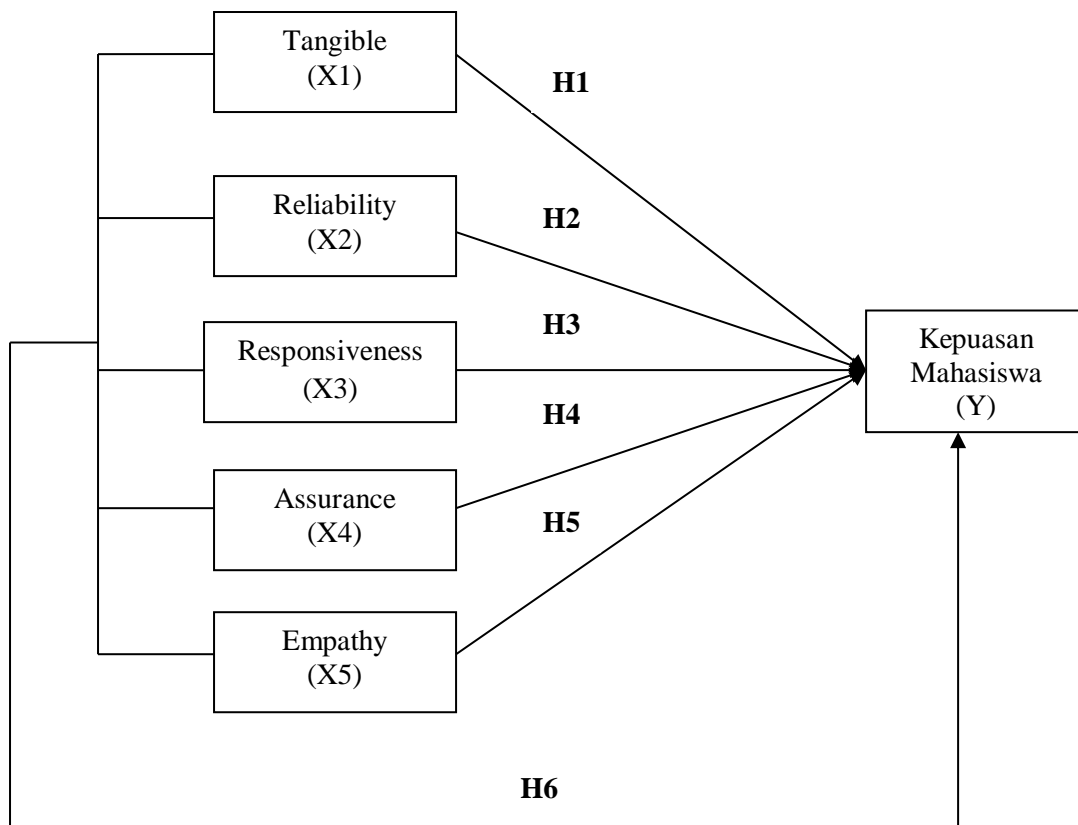
Secara teoritik dimensi dimensi pelayanan yang harus diperhatikan untuk dapat memberikan persepsi pelayanan yang memuaskan adalah sebagai berikut :

- *Tangible*
- *Reliability*
- *Responsiveness*
- *Assurance*
- *Empathy*

Berlandaskan pada konsep tersebut maka kerangka konseptual atau kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Persepsi Masyarakat :



3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

1. Kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan Mahasiswa (Y).

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- *Tangible* (X1)

- *Reliability* (X2)
- *Responsiveness* (X3)
- *Assurance* (X4)
- *Empathy* (X5)

3.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

1. *Tangibles* (X1)

Menurut Zeithaml dalam Lupiyoadi, (2001) wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Adapun indikator indikator *tangible* dalam penelitian ini adalah:

- a. Bangunan dan interior yang bagus dan menarik
- b. Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas
- c. Fasilitas Ruang Kuliah & Laboratorium yang lengkap
- d. Fasilitas Internet dapat diakses dengan mudah
- e. Staff berpenampilan bersih, rapi dan menarik

2. *Reliability* (X2)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Adapun indikator-indikator *reliability* dalam penelitian ini adalah:

- a. Kecepatan Staff akademik, umum dan keuangan dalam melayani mahasiswa
- b. Prosedur pelayanan akademik yang tidak berbelit-belit
- c. Pelayanan akademik yang memuaskan

3. *Responsiveness* (X3)

Responsiveness (daya tanggap/ ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat. Adapun indikator indikator *responsiveness* dalam penelitian ini adalah:

- a. Tanggap terhadap keluhan mahasiswa
- b. Kesiediaan staff membantu mahasiswa
- c. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah

4. *Assurance* (X4)

Yaitu mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan staff dan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan. Adapun indikator indikator *assurance* dalam penelitian ini adalah:

- a. Dosen pengajar memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkan serta mempunyai kedisiplinan yang tinggi
- b. Kurikulum yang sesuai dengan visi dan misi
- c. Staff mempunyai pengetahuan yang luas
- d. Suasana Kampus yang kondusif, tenang, nyaman dan aman

5. *Empathy* (X5)

Empathy adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Dalam Lupiyoadi (2006), pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *empathy*. Adapun indikator-indikator *empathy* dalam penelitian ini adalah:

- a. Tersedia layanan terpadu untuk mahasiswa
- b. Mengetahui keinginan mahasiswa
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik

6. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah daya tanggap pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan kepada pihak kampus selama mahasiswa mengikuti perkuliahan di STIE Nobel Indonesia dengan demikian tingkat kepuasan yang akan diukur adalah perasaan puas mahasiswa ketika berurusan dengan pihak kampus yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan dengan demikian hasil kepuasan disini merupakan suatu cross cek antara pengakuan mahasiswa terhadap dimensi kualitas pelayanan yang

diberikan oleh STIE Nobel Indonesia dengan perasaan puas yang dirasakannya atas dimensi pelayanan yang telah dia terima secara nyata.

Adapun indikator indikator dari kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah :

- a. Kenyamanan yang dirasakan mahasiswa selama berada di gedung dan lingkungan kampus STIE Nobel.
- b. Kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus karena telah memenuhi keinginan dan harapannya.
- c. Kepuasan mahasiswa atas ilmu yang didapat selama kuliah di STIE Nobel akan bermanfaat untuk masa depannya.
- d. Perasaan puas mahasiswa sehingga mereka akan selalu mempromosikan kepada masyarakat untuk menempuh Pendidikan di STIE Nobel.
- e. Perasaan puas mahasiswa karena pihak kampus selalu memberikan perhatian yang lebih meskipun tidak diminta.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Definisi dan pengukuran	Sumber
1	Tangible (X1)	a. Bangunan dan interior b. Kebersihan dan kenyamanan kelas c. Fasilitas Ruang Kuliah & Laboratorium d. Fasilitas Internet dapat diakses dengan mudah e. Staff berpenampilan bersih, rapi dan menarik	<ul style="list-style-type: none"> • Wujud fisik (<i>tangible</i>) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik • Diukur melalui kuisisioner 	Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) & Kotler (2009)
2	Reliability (X2)	a. Staff akademik, umum dan keuangan cepat dalam melayani kebutuhan Mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (kehandalan) merupakan kemampuan untuk 	Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) &

Lanjutan Tabel 3.1

		b. Prosedur pelayanan akademik yang tidak berbelit-belit c. Pelayanan akademik yang memuaskan	memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. • Diukur melalui kuisisioner	Kotler (2009)
No	Variabel	Indikator	Definisi dan pengukuran	Sumber
3	Responsiveness (X3)	a. Tanggap terhadap keluhan mahasiswa b. Kesiediaan staff membantu mahasiswa c. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	• <i>Responsiveness</i> (daya tanggap/ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat. • Diukur melalui kuisisioner	Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) & Kotler (2009)
4	Assurance (X4)	a. Dosen pengajar memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkan serta mempunyai kedisiplinan yang tinggi b. Kurikulum yang sesuai dengan visi dan misi c. Staff mempunyai pengetahuan yang luas d. Suasana Kampus yang kondusif, tenang, nyaman dan aman	• <i>Assurance</i> (jaminan) Adalah jaminan kualitas yang mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan staff dan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan. • Diukur melalui kuisisioner	Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) & Kotler (2009)
5	Empathy (X5)	a. Tersedia layanan terpadu untuk mahasiswa b. Mengetahui keinginan mahasiswa c. Mampu berkomunikasi dengan baik	• <i>Empathy</i> adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. • Diukur melalui kuisisioner	Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) & Kotler (2009)

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan proses penelitian yang dilakukan berdasarkan usulan penelitian yang terdiri dari banyak bentuk baik itu survei, analisis data dan kesimpulan data dengan menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data.

4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar tepatnya pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia dengan waktu penelitian berlangsung selama 2 (dua) bulan, mulai bulan Maret sampai dengan April 2015.

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Nobel Indonesia yang masih sedang dalam masa pendidikan strata satu yang berjumlah 587 mahasiswa. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan jurusan. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, hanya sebagian anggota populasi yang di ambil untuk di jadikan sampel, namun kesimpulannya dapat di generalisasikan untuk seluruh populasi

(Ferdinand, 2006). Sampel penelitian ini adalah mahasiswa STIE Nobel Indonesia yang berstatus aktif semester Genap 2014-2015.

4.3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel *berdasarkan kebetulan*, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Husein Umar (2003), pengambilan sampling dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Dimana :

n= Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian yang ditoleransi (10%)

Sehingga ukuran sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rumus } n &= \frac{587}{1+(587)(0,1)^2} \\ &= \frac{587}{6,87} = 85,44 \text{ atau } \mathbf{85 \text{ Responden}} \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 85 mahasiswa STIE Nobel Indonesia yang berstatus aktif semester genap 2014-2015.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan :

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Penilaian yang digunakan pada skala ini ada dua kriteria yaitu penilaian terhadap harapan mahasiswa dan kenyataan yang diterima.

b. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu mahasiswa aktif STIE Nobel Indonesia Semester Genap 2014-2015.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

4.6 Metode Analisis Data

Sebelum membuat keputusan, maka kuesioner yang telah diisi oleh responden di kumpulkan, kemudian diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

4.6.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat.

4.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya. Dalam penelitian ini

menggunakan program *SPSS for Windows versi 20*. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut :

1. Editing (Pengeditan)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. Coding (Pemberian Kode)

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3. Scoring (Pemberian Skor)

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka – angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Menurut Sugiyono (2007), dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut :

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban cukup setuju
- d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

4.6.3 Teknik Analisis Data

4.6.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

4.6.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2005).

4.6.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.6.3.3.1 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati nol. Suatu data berdistribusi normal di lihat dari penyebarannya pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

4.6.3.3.2 Uji Multikolinearitas (Nilai Tolerance dan VIF)

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2005).

Antar variabel independen jika ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka ini indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas karena dapat disebabkan juga adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel variabel independen (Ghozali, 2005).

Multikolonieritas dapat pula dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) nilai cut off yang umum di pakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$ (Ghozali, 2005).

4.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas (Koefisien Spearman's Rho)

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda di sebut uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dengan dasar analisis sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.6.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen dalam proses belajar mengajar pada STIE Nobel Indonesia . Model hubungan nilai yang dirasakan oleh mahasiswa dengan variabel-variabel

tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan Mahasiswa
b ₁	=	Koefisien regresi variabel X ₁ (<i>tangible</i>)
b ₂	=	Koefisien regresi variabel X ₂ (<i>reliability</i>)
b ₃	=	Koefisien regresi variabel X ₃ (<i>responsiveness</i>)
b ₄	=	Koefisien regresi variabel X ₄ (<i>assurance</i>)
b ₅	=	Koefisien regresi variabel X ₅ (<i>empathy</i>)
X ₁	=	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)
X ₂	=	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
X ₃	=	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)
X ₄	=	Jaminan (<i>Assurance</i>)
X ₅	=	Empati / kepedulian (<i>Empathy</i>)
e	=	<i>error</i> / variabel pengganggu

4.6.3.5 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁, X₂, X₃, X₄ dan X₅ (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

Ha : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

4.6.3.6 Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan mahasiswa.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan

secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan mahasiswa.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.6.3.7 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R²) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Sehingga diketahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar faktor faktor lain diluar variabel dependen yang mempengaruhi variabel independen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Objek Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum STIE Nobel Indonesia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, didirikan pada tanggal 23 Februari 1999 berdasarkan SK. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 28/D/O/1999, dan telah diberikan ijin status Terdaftar kepada 2 (dua) program studi untuk jenjang pendidikan program S1 yang terdiri dari :

- a. Program Studi Manajemen jenjang pendidikan program Strata Satu (S1)
- b. Program Studi Akuntansi jenjang pendidikan program Strata Satu (S1)

Izin penyelenggaraan telah dilakukan perpanjangan dengan surat keputusan Dirjen Dikti masing-masing dengan Nomor: 3636/D/T/2008 tanggal, 29 Oktober 2008 untuk Jurusan Manajemen, dan Nomor: 3637/D/T/2008 tanggal, 29 Oktober 2008 untuk Jurusan Akuntansi. Masa berlaku ijin penyelenggaraan program studi selama 4 tahun terhitung tanggal dikeluarkan.

Dari kedua Jurusan/Program Studi yang dibina masing-masing telah mendapatkan Status Akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional dengan Grade "B", melalui Surat Keputusan BAN-PT Nomor: 364/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2014 untuk Jurusan Manajemen dan Jurusan Akuntansi dengan Nomor : 031/BAN-PT/AK-XIII/S1/XII/2010.

Rencana Strategi Pengembangan STIE Nobel Indonesia Makassar ini secara umum tergambar pada penetapan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran sebagai berikut:

Visi STIE Nobel Indonesia Makassar

“Menjadi sebuah Perguruan Tinggi Bisnis yang unggul dalam menghasilkan sumber daya manusia dalam bidang manajemen & akuntansi yang berjiwa Entrepreneurship dan berwawasan global”.

Misi STIE Nobel Indonesia Makassar

1. Melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat guna mengembangkan bidang manajemen dan akuntansi yang dapat memenuhi tujuan masyarakat khususnya dunia usaha dalam lingkungan yang sarat dengan perubahan.
2. Melaksanakan pendidikan manajemen dan akuntansi yang luarannya memiliki keunggulan ilmu, keterampilan dan integritas yang dapat dipertanggungjawabkan guna memenuhi tuntutan perubahan.
3. Memberikan pelayanan terbaik bagi segenap civitas akademika dan stakeholders.

Tujuan STIE Nobel Indonesia Makassar

Tujuan didirikannya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sarjana yang memiliki kompetensi dalam bidang manajemen dan akuntansi yang memiliki kemampuan entrepreneurship untuk memenuhi

kebutuhan pembangunan khususnya dunia usaha dalam lingkungan terus berubah.

2. Membangun tata kelola organisasi yang sehat, produktif, professional serta berintegritas dalam mendukung pencapaian tujuan institusi.
3. Membangun kerjasama dengan berbagai lembaga yang terikat untuk pengembangan institusi dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Sasaran STIE Nobel Indonesia Makassar

Sasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar diarahkan kepada hal-hal sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan sistem pembelajaran.
2. Peningkatan kompetensi dan budaya meneliti bagi tenaga pendidik.
3. Pengembangan kompetensi sumberdaya manusia bagi tenaga pendidik dan kependidikan.
4. Melaksanakan restorasi manajemen dan tata kelola organisasi.
5. Penataan dan peningkatan infrastruktur kampus yang memadai.
6. Mengembangkan kerjasama yang saling menguntungkan dengan berbagai pemangku kepentingan (stakeholder).

Berdasarkan Visi, Misi Tujuan dan Sasaran tersebut di atas, maka pengembangan STIE Nobel Indonesia Makassar diarahkan pada trend perubahan global yang mengikuti kondisi pasar, terutama pangsa tenaga kerja di bidang bisnis, namun tidak melupakan lokal basic. Pengembangan yang akan dilakukan diusahakan secara simultan terhadap dua Jurusan/Program studi yang dikembangkan/dikelolah yaitu:

1. Jurusan/Program Studi Manajemen (S1)

Konsentrasi:

- Manajemen Keuangan dan Perbankan
- Manajemen Bisnis & Perdagangan Internasional
- Manajemen Bisnis Property
- Manajemen Bisnis Retail
- Manajemen Bisnis Investasi
- Manajemen Bisnis Perhotelan & Pariwisata

2. Jurusan/Program Studi Akuntansi (S1)

Konsentrasi:

- Akuntansi Sektor Publik/Keuangan Daerah
- Sistem dan Teknologi Informasi Akuntansi
- Akuntansi Korporasi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar adalah merupakan Perguruan Tinggi Swasta yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, yang dipimpin oleh seorang Ketua dan Tiga orang Wakil Ketua yang diangkat berdasarkan hasil Rapat Senat Perguruan Tinggi dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Nobel Makassar. Sedangkan Jurusan dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan yang diangkat oleh Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar. Ketua jurusan bertanggungjawab langsung kepada Wakil Ketua I Bidang Akademik. Ketua Jurusan memimpin pelaksanaan akademik pada

program studi yang bersangkutan dibantu oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan.

Tenaga dosen yang mengajar pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar terdiri dari dosen tetap yayasan, dosen dipekerjakan oleh kopertis Wil. IX Sulawesi dan dosen luar biasa yang mengajar sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Jumlah dosen luar biasa yang mengajar pada setiap semester jumlahnya berbeda-beda karena disesuaikan dengan kebutuhan. Berikut data dosen tetap yayasan dan Dosen Diperkerjakan berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 5.1 Sebaran Dosen Menurut Jenjang Pendidikan

No	Uraian	Jenjang Pendidikan			Jumlah
		S1	S2	S3	
1	Dosen Tetap Yayasan	1	23	5	29
2	Dosen DPK	-	7	3	10
	Jumlah	1	30	8	39

Sumber : *Bagian Akademik*

Perkembangan jumlah mahasiswa terdaftar dari dua Jurusan/Program Studi yang di bina yaitu Jurusan Manajemen (S1) dan Akuntansi (S1) dalam 4 (Empat) tahun terakhir mulai Semester Ganjil 2011/2012 secara umum dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah.

Dari Tabel 5.2 tersebut dapat dijelaskan bahwa pada tahun akademik 2011-2012 jumlah mahasiswa 131 orang, masing-masing Jurusan Manajemen sebanyak 102 Orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 41 orang dan perempuan 61 orang, sedangkan Jurusan Akuntansi langsung meningkat hingga mencapai

angka 29 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 8 orang dan perempuan sebanyak 21 orang.

Tabel 5.2 Perkembangan Penerimaan Mahasiswa Per Tahun

NO.	TAHUN AKADEMIK	MAHASISWA TERDAFTAR						
		PROGRAM STUDI						
		MANAJEMEN (S1)			AKUNTANSI (S1)			TOTAL
		L	P	JML	L	P	JML	
1	2011/2012	41	61	102	8	21	29	131
2	2012/2013	56	69	125	20	31	51	176
4	2013/2014	50	72	122	16	40	56	178
5	2014/2015	74	129	203	11	37	48	251
JUMLAH		221	331	552	55	129	184	736

Sumber : Bagian Akademik

Pada tahun akademik 2012/2013 penerimaan mahasiswa baru mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 176 orang, masing-masing Jurusan Manajemen sebanyak 125 Orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 56 orang dan perempuan 69 orang, sedangkan Jurusan Akuntansi langsung meningkat hingga mencapai angka 51 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 20 orang dan perempuan sebanyak 31 orang.

Selanjutnya pada tahun akademik 2013/2014 penerimaan mahasiswa mengalami sedikit peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 178 orang, masing-masing Jurusan Manajemen sebanyak 122 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 50 orang dan perempuan berjumlah 72 orang, sedangkan Jurusan Akuntansi menerima mahasiswa sebanyak 56 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 16 orang dan perempuan sebanyak 40 orang.

Tahun akademik 2014/2015 penerimaan mahasiswa mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 251 orang, masing-masing Jurusan Manajemen sebanyak 203 Orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 74

orang dan perempuan 129 orang, sedangkan Jurusan Akuntansi mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 48 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan sebanyak 37 orang.

5.1.2 Fasilitas yang Ditawarkan oleh STIE Nobel Indonesia

Untuk menunjang aktivitas proses belajar mengajar STIE Nobel Indonesia menyiapkan struktur dan infrastruktur penunjang yang sangat penting dan menjadi tuntutan utama dari seluruh stake holder STIE Nobel Indonesia. Fasilitas-fasilitas tersebut menjadi obyek langsung bagi STIE Nobel Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder terutama para Mahasiswa. Berikut ini adalah fasilitas-struktur dan infrastruktur yang dimiliki oleh STIE Nobel Indonesia.

5.1.2.1 Dosen/Staff Pengajar

Sebagai Perguruan Tinggi yang telah memproklamkan diri sebagai sekolah bisnis pertama di Kota Makassar maka STIE Nobel berusaha dengan keras untuk dapat memberikan pendidikan kewirausahaan/enterpreneurship dengan sebaik baiknya. Upaya ini dimulai dengan merevisi dan mengembangkan kurikulum secara terus menerus agar kurikulum tersebut memiliki relevansi dengan kebutuhan pasar yang sesungguhnya terutama pembekalan kepada Mahasiswa untuk memiliki jiwa enterpreneurship yang akan merangsang mereka untuk dapat bekerja dan berkarya secara mandiri.

Kemudian STIE Nobel Indonesia membuat terobosan penting dalam hal pelaksanaan perkuliahan yaitu dengan melibatkan Dosen praktisi yaitu para pelaku bisnis dan profesional yang cakap dan memiliki kemampuan untuk mengajar dengan sasaran pembelajaran kewirausahaan akan lebih menekankan

pada permasalahan yang terjadi secara riil dilapangan dan menjadi sering session bagi pelaku usaha dan profesional kepada mahasiswa tentang apa dan bagaimana permasalahan bisnis yang sesungguhnya ia alami sehingga dengan demikian perkuliahan langsung memadukan antara teori dengan prakteknya dilapangan secara nyata karena yang membawakan adalah pelaku atau profesional yang mengalaminya sendiri di lapangan.

Berikut ini adalah komposisi dosen yang dimiliki oleh STIE Nobel Indonesia.

Tabel 5.3 Komposisi Dosen Pada STIE Nobel Indonesia

No	Klasifikasi Dosen	Tahun				
		2010	2011	2012	2013	2014
1	Dosen Kopertis Dipekerjakan	5	4	9	7	8
2	Dosen Tetap Yayasan	13	14	21	27	22
3	Dosen Luar Biasa	28	26	23	26	30
4	Dosen Praktisi	11	16	16	15	23

Sumber : Data Bagian Akademik

5.1.2.2 Ruang Kelas

Untuk mendukung proses belajar mengajar seperti yang diharapkan STIE Nobel Indonesia menyediakan 8 (delapan) kelas yang representatif masing-masing kelas dilengkapi air conditioner, LCD Permanent dan sistem absen dengan menggunakan finger print . Ruangan-ruangan tersebut berada di lantai 4 (empat) gedung STIE Nobel Indonesia, sebanyak 6 kelas yaitu kelas 402,403,404,405, 406 dan 407 kemudian 2 (dua) kelas yang berada di lantai 5 (lima) yaitu ruang kelas 503 dan 504. Untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam mempelajari permasalahan entrepreneurship maka STIE Nobel Indonesia melakukan branding

terhadap ruang kelas tersebut dengan memasang foto-foto para pelaku usaha yang sudah eksis dan berhasil dalam mengelola bisnisnya. Dengan menghadirkan ruang kelas yang sedemikian rupa diharapkan sejak awal mahasiswa menempuh studi di STIE Nobel Indonesia telah mulai terbangun jiwa enterpreneurshipnya karena lingkungan kelas dan lingkungan kampus yang mendukung. Penyediaan kelas yang dikemas sedemikian rupa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memadai seperti yang diharapkan oleh para Mahasiswa.

5.1.2.3 Ruang Administrasi dan Layanan Akademik

Dalam upaya meningkatkan tata kelola (tata pamong) perguruan tinggi STIE Nobel Indonesia menyediakan ruangan-ruangan pengelolaan yang berdiri sendiri-sendiri tidak tercampur dengan adanya ruangan yang demikian diharapkan pengelolaan akan lebih profesional dan terpadu. Ruangan-ruangan tersebut didistribusikan sebagai berikut : ruangan Ketua STIE Nobel Indonesia menempati ruang 304, ruangan Wakil ketua I Bidang Akademik menempati ruang 302, ruangan wakil ketua II Bidang Administrasti Umum & Keuangan menempati ruang 301, ruangan Ketua Jurusan menempati ruang 305, ruangan Bagian Adminstrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) menempati ruang 311, ruangan Ketua LPPM menempati ruang 309, ruangan Kepala penjaminan mutu menempati ruang 309 dan Ruangan perpustakaan menempati ruang 300. Dengan adanya ruangan yang tertata rapih tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan dan pengelolaan STIE Nobel Indonesia sesuai yang diharapkan oleh semua pihak (stakeholder).

5.1.2.4 Ruang Laboratorium

Dalam upaya meningkatkan kompetensi dan kapabilitas mahasiswa, STIE Nobel Indonesia menyediakan laboratorium yang diharapkan akan melengkapi penguasaan ilmu bagi para Mahasiswa terutama pada bidang ilmu yang membutuhkan praktikum secara intens. Untuk hal tersebut STIE Nobel Indonesia menyediakan dua laboratorium yaitu laboratorium komputer dan laboratorium bahasa yang disediakan di lantai 4 (empat).

Agar pelaksanaan kegiatan di laboratorium bisa dilaksanakan secara efisien dan efektif maka ditempatkan seorang ketua laboratorium yang siap untuk membantu mahasiswa yang membutuhkan terkait dengan penggunaan fasilitas laboratorium tersebut.

5.1.2.5 Ruang Seminar

Salah satu yang ingin dicapai oleh STIE Nobel Indonesia adalah memberikan bekal yang memadai kepada para mahasiswa dalam hal presentasi, presentasi menjadi suatu pembuka penting bagi siapapun yang akan berbisnis presentasi adalah alat pertama untuk menyampaikan gagasan sehingga gagasan dapat diterima dan dimengerti oleh orang yang menjadi target sasaran kita. Maka tak heran banyak kalangan menyampaikan bahwa gagal tidaknya sebuah gagasan akan tergantung dari bagaimana kita menyampaikan gagasan dalam sebuah presentasi yang efektif. Efektifitas presentasi kadang tidak hanya terdapat pada materi yang tepat tapi sering juga dikarenakan lingkungan atau tempat presentasi yang memadai suasana ruang presentasi akan dapat memberikan nuansa tersendiri bagi keberhasilan presentasi tersebut.

Dengan analisa yang demikian dan dituntut pada kebutuhan untuk dapat memberikan pengalaman bagi para mahasiswa maka STIE Nobel Indonesia menyediakan ruangan presentasi yang didisain khusus (teatre style) yang akan memberikan pengalaman yang baik bagi mahasiswa dalam hal penyampaian gagasan melalui presentasi yang profesional. Ruangan presentasi ini menempati ruangan 401.

5.1.2.6 Perpustakaan

Untuk mendukung proses belajar mengajar yang memadai STIE Nobel Indonesia menyediakan ruang perpustakaan yang akan memberikan dukungan referensi kepada para mahasiswa. Ruangan perpustakaan ini menempati ruang 300. Ruang baca pada perpustakaan didisain dengan gaya lesehan (tatami) sehingga mahasiswa dapat membaca dengan santai, dengan disain demikian diharapkan perpustakaan akan menjadi tujuan yang menyenangkan dan tidak kaku. Perpustakaan STIE Nobel Indonesia memiliki koleksi judul buku yang sebagian besar didominasi buku-buku tentang enterpreneurship dan bisnis.

5.1.2.7 Ruang Kegiatan dan organisasi Mahasiswa

STIE Nobel selalu mendukung kegiatan yang dilakukan oleh para mahasiswa selama kegiatan tersebut bermakna positif dan mampu meningkatkan kemampuan intelektual mahasiswa. Bentuk dukungan tersebut oleh pihak kampus adalah dengan menyediakan ruangan khusus untuk aktivitas dan kegiatan mahasiswa yaitu penyediaan Ruang LEMHAS (Lembaga Kemahasiswaan) dan Ruang HMI yang ditempatkan pada lantai 2 (dua) Kampus STIE Nobel Indonesia.

5.1.2.8 Ruang Praktek Bisnis

STIE Nobel sampai saat ini belum memiliki ruangan atau gedung khusus yang disediakan untuk praktek bisnis mahasiswa secara permanen namun demikian STIE Nobel Indonesia telah bekerjasama dengan Multi Niaga selaku korporasi yang menaungi STIE Nobel Indonesia untuk dapat menggunakan lantai 1 gedung Multi Niaga yang difungsikan sebagai kantin pada area kantin tersebut disediakan beberapa booth yang dapat digunakan oleh mahasiswa yang memiliki minat untuk berbisnis secara nyata. Tentu saja hal tersebut akan sangat bermanfaat bagi pengembangan naluri bisnis mahasiswa. Saat ini belum ada aturan yang tegas tentang siapa yang dapat menggunakan booth tersebut kedepan untuk menentukan siapa yang berhak untuk dapat menggunakan tempat tersebut sebaiknya melalui pengajuan proposal bisnis yang disetujui oleh pihak kampus yang dijarang melalui kompetisi bisnis yang tentu saja hal tersebut menjadi salah satu kegiatan yang biasa dilaksanakan untuk ajang kreativitas mahasiswa.

5.2 Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 85 Mahasiswa. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 100 buah kuesioner. Hal ini didasarkan pada kenyataannya cukup banyak kuesioner yang memiliki respon yang tidak lengkap. Penentuan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah Mahasiswa yang masih aktif sedang menempuh kuliah dan tidak dalam cuti akademik.

Penyajian data mengenai identitas responden di sini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan jurusan.

5.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

STIE Nobel Indonesia adalah Perguruan Tinggi Umum sehingga tidak ada pembatasan baik secara tersirat maupun tersurat terkait dengan jenis kelamin mahasiswanya. Tabel 5.4 berikut ini adalah komposisi responden berdasar jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 5.4 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Pria	25	29%
2	Wanita	60	71%
Total		85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah Mahasiswa Wanita yaitu sebanyak 60 Mahasiswi (71%) sedangkan responden Pria sebanyak 25 Mahasiswa atau 29%. Hal ini memberikan gambaran bahwa komposisi mahasiswa pada STIE Nobel Indonesia didominasi oleh Mahasiswa dengan jenis kelamin Wanita.

5.2.2 Responden Menurut Umur

STIE Nobel Indonesia adalah Perguruan Tinggi Umum yang memberikan layanan perkuliahan pagi, siang dan malam hari. Pengamatan di Lapangan

menunjukkan bahwa mahasiswa yang mengambil kuliah pada pagi dan siang hari adalah mahasiswa murni sementara sebagian besar mahasiswa yang mengambil kuliah pada malam hari adalah mahasiswa yang telah bekerja dengan demikian menjadi perlu untuk menganalisa responden dari sisi usia. Berikut ini adalah penggolongan responden dari sisi usia.

Tabel 5.5 Jumlah Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1	<19 tahun	16	19%
2	19-22 tahun	67	79%
3	23-25 tahun	2	2%
Total		85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 19 – 22 tahun yaitu sebanyak 67 orang atau 79%, diikuti dengan usia responden <19 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 19%. Hal ini disebabkan karena pada umur tersebut biasanya seseorang masih berada pada usia belajar (kuliah) dengan demikian data tersebut menunjukkan Mahasiswa STIE Nobel didominasi oleh Mahasiswa dalam usia belajar (kuliah).

5.2.3 Responden Menurut Jurusan

Jurusan yang dipilih oleh seseorang mahasiswa biasanya mampu membentuk karakter atau budaya tersendiri yang terjadi pada sebuah perguruan tinggi maka seringkali kita dengan mudah kita dapat membedakan karakter

mahasiswa teknik umpamanya yang kita bandingkan dengan mahasiswa sastra demikian pula hal yang sama sering sekali jurusan dapat menjadi pilihan karena paradigma-paradigma tersebut. Untuk itu menjadi penting untuk menganalisa mahasiswa yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini dari sisi jurusan di mana responden menempuh studi saat ini.

Tabel 5.6 Jumlah Responden Menurut Jurusan

No	Jurusan	Jumlah	Prosentase
1	Akuntansi	29	34%
2	Manajemen	56	66%
Total		85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dari Mahasiswa jurusan akuntansi sebanyak 29 Mahasiswa atau sebanyak 34% dan Mahasiswa jurusan Manajemen adalah sebanyak 56 Mahasiswa atau sebanyak 66%.

5.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan menggunakan skala Likert. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = ((F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)) / 5$$

Dimana :

F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1.

F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2.

F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3.

F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 4.

F5 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 5.

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden dimulai dari angka 1 hingga 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 20 hingga 100 dengan rentang 85.

Dalam penelitian ini digunakan kriteria 3 kotak (*three box method*), maka rentang sebesar 85 akan dibagi 3 dan menghasilkan rentang sebesar 28,33. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi Mahasiswa terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini (Ferdinand, 2006), yaitu sebagai berikut :

$76,66 - 100,00 =$ Tinggi

$48,33 - 76,66 =$ Sedang

$20,00 - 48,33 =$ Rendah

5.3.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)

Tanggapan responden tentang bukti fisik yang dimiliki oleh STIE Nobel yang tercermin pada bentuk fisik gedung, kebersihan dan kenyamanan kampus, kelengkapan fasilitas, Fasilitas internet dan keberadaan staff pada STIE Nobel ditanggapi oleh responden seperti yang ditampilkan pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 5.7 Tanggapan Responden untuk Variabel Tangibility

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Bangunan dan interior STIE Nobel Indonesia bagus dan menarik	3	9	16	48	9	306	61,2	Sedang
2	Kampus STIE Nobel Indonesia bersih dan nyaman	1	10	35	25	14	296	59,2	Sedang
3	Fasilitas Ruang Kuliah & Laboratorium yang di tawarkan oleh STIE Nobel Indonesia lengkap dan sesuai dengan harapan	1	3	26	38	17	322	64,4	Sedang
4	Fasilitas Internet yang disediakan oleh STIE Nobel dapat diakses dengan mudah	5	11	21	35	13	295	59	Sedang
5	Staff STIE Nobel Indonesia berpenampilan bersih, rapi dan menarik	1	3	14	43	24	341	68,2	Sedang
Jumlah							1560	312	
Indeks X1							312	62,4	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Dari data diatas terlihat bahwa tanggapan responden untuk lima pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan bukti fisik terlihat berimbang tidak ada yang sangat mencolok dan semua berada pada skala sedang. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang dimiliki oleh STIE Nobel ditanggapi sebagai hal yang wajar.

Namun demikian terlihat terdapat tanggapan yang lebih menonjol pada poin pernyataan terkait dengan penampilan staff STIE Nobel mayoritas responden menyampaikan pendapatnya jika penampilan staff STIE Nobel telah menunjukkan kerapuhan dan kebersihan sehingga responden merasa penampilan tersebut menarik.

Selanjutnya responden juga menyampaikan melalui pernyataan nomor tiga tentang fasilitas yang dimiliki oleh STIE Nobel dalam skala sedang hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada sudah dirasa memadai tapi hasil penelitian ini menyiratkan bahwa fasilitas-fasilitas tersebut masih perlu lebih ditingkatkan lagi di masa yang akan datang.

5.3.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden berkaitan dengan keandalan yang dimiliki oleh STIE Nobel Indonesia yang dicerminkan dari kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian pelayanan yang diberikan mendapat tanggapan dari responden seperti terlihat pada Tabel 5.8 sebagai berikut :

Tabel 5.8 Tanggapan Responden untuk Variabel Reliability

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Staff akademik, umum dan keuangan STIE nobel Indonesia cepat dalam melayani kebutuhan Mahasiswa	1	5	13	49	17	331	66,2	Sedang
2	Prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk Mahasiswa yang ingin menempuh studi di STIE Nobel Indonesai mudah dan tidak berbelit – belit	2	3	7	45	27	344	68,8	Sedang
3	Pelayanan yang diberikan STIE Nobel Indonesia sudah sesuai harapan / memuaskan	3	9	17	44	12	308	61,6	Sedang
Jumlah							983		
Indeks X2							328	66	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Sebagaimana tanggapan responden pada variabel tangibility untuk variable Reliability juga ditanggapi oleh responden dengan skala sedang hal

ini menunjukkan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh STIE Nobel Indonesia dalam kondisi yang wajar. Dari ketiga pernyataan yang disampaikan oleh para responden pernyataan tentang prosedur yang dimiliki oleh STIE Nobel Indonesia mendapat tanggapan paling menonjol diantara dua pernyataan yang lain yaitu tentang kecepatan pelayanan dan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke depan STIE Nobel Indonesia masih sangat perlu untuk meningkatkan sisi reliability yang dimilikinya sehingga hal tersebut akan dapat memberikan gambaran bahwa STIE Nobel berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terutama dari sisi kecepatan dan kualitas pelayanan serta peningkatan prosedur pelayanan yang lebih baik dimasa masa yang akan datang.

5.3.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terkait dengan daya tanggap yang dimiliki oleh Staff STIE Nobel Indonesia yang tercermin dari : daya tanggap staff atas keluhan mahasiswa, kesiapan memberikan bantuan yang diperlukan oleh mahasiswa, kemampuan memberikan solusi dalam memecahkan masalah mahasiswa ditanggapi oleh para responden seperti terlihat pada tabel 5.9 sebagai berikut :

Tabel 5.9 Tanggapan Responden untuk Variabel Responsiveness

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Staff STIE Nobel Indonesia tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa	1	13	29	33	9	291	58,2	Sedang
2	Staff STIE Nobel Indonesia selalu siap untuk membantu	2	5	16	50	12	320	64	Sedang

	Mahasiswa yang membutuhkan bantuan									
3	Staff STIE Nobel Indonesia berusaha membarikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan Mahasiswa	1	4	14	53	13	328	65,6	Sedang	
Jumlah							939			
Indeks X3							313	63	Sedang	

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Seluruh pernyataan responden yang disampaikan dalam menanggapi tiga masalah utama dalam permasalahan ketanggapan dari staff dan karyawan STIE Nobel Indonesia berada dalam taraf sedang hal ini menunjukkan bahwa masalah kecepatanggapan staff STIE Nobel Indonesia berada dalam batas yang wajar dengan demikian kedepan diperlukan upaya untuk meningkatkan permasalahan ketanggapan tersebut mengingat ketanggapan ini adalah merupakan salah satu faktor yang secara langsung dapat membentuk image dari para mahasiswa terhadap kepekaan staff dan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

Masalah ketanggapan ini juga akan mempengaruhi penilain-penilaian yang lain terutama pada permasalahan reliability dan assurance karena sifat tanggap secara umum dapat menggambarkan diri pribadi seseorang terutama dalam berinteraksi dengan lingkungan kemampuan menumbuhkan ketaggapan dari seseorang tergantung dari pengetahuan yang dimilikinya (reliability) serta kepekaan sehingga ia memiliki kepedulian yang tinggi (empathy).

5.3.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden terhadap pernyataan terkait masalah jaminan pelayanan yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia yang tergambar dalam pernyataan tentang kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh para Dosen,

kurikulum yang digunakan dalam proses belajar mengajar pada STIE Nobel Indonesia, pengetahuan yang dimiliki oleh staff dan karyawan serta jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia mendapatkan tanggapan seperti terlihat pada tabel 5.10 sebagai berikut :

Tabel 5.10 Tanggapan Responden untuk Variabel Assurance

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Staff pengajar STIE Nobel Indonesia memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkan	0	3	13	53	16	337	67,4	Sedang
2	STIE Nobel Indonesia memiliki kurikulum yang sesuai dengan visi dan misi yang dijanjikan kepada mahasiswa	2	6	12	46	19	329	65,8	Sedang
3	Karyawan dan staff STIE Nobel Indonesia mempunyai pengetahuan yang luas	0	3	19	49	14	329	65,8	Sedang
4	STIE Nobel Indonesia memperhatikan keamanan keselamatan dan kesehatan Mahasiswa selama berada di lingkungan kampus dengan mengikutkan program asuransi mahasiswa	1	4	16	35	29	342	68,4	Sedang
Jumlah							1337		
Indeks X4							334	67	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Seluruh empat pernyataan yang disampaikan kepada responden ditanggapi oleh responden dalam skala sedang hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance (jaminan) terhadap pelayanan yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia masih dalam taraf yang wajar tidak buruk tetapi tidak juga merupakan sesuatu yang sangat baik. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai suatu

masukannya bagi STIE Nobel Indonesia ke depan untuk lebih meningkatkan daya yang dapat memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada para mahasiswa pada khususnya dan seluruh stakeholder pada umumnya.

Khususnya pada pernyataan nomor satu terkait dengan penilaian terhadap Staff pengajar STIE Nobel Indonesia apakah sudah memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkan, haruslah menjadi perhatian yang serius karena faktor ini merupakan faktor utama yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap perguruan tinggi pada saat tuntutan terhadap kualitas pendidikan menjadi suatu tuntutan utama baik oleh masyarakat maupun oleh pemerintah.

5.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Empathy*)

Tanggapan responden terhadap permasalahan kepedulian yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa yang digambarkan dalam tiga poin pernyataan yaitu ketersediaan layanan informasi yang terpadu, pengertian serta pemahaman yang dimiliki oleh staff dan karyawan STIE Nobel Indonesia terhadap kebutuhan mahasiswa dan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh Staff dan Karyawan STIE Nobel Indonesia ditanggapi oleh para responden pada skala sedang. Tanggapan para responden selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.11.

Pada table 5.11 Tanggapan responden dalam skala sedang hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepedulian dari para staff dan karyawan STIE Nobel Indonesia berada pada taraf yang wajar tentunya hal tersebut juga dapat dijadikan

sebagai sebuah masukan jika kedepan Pihak STIE Nobel Indonesia masih perlu untuk menumbuhkan sifat kepedulian pada para Staff dan karyawannya.

Tabel 5.11 Tanggapan Responden untuk Variabel Empathy

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Tersedia layanan Informasi yang terpadu bagi Mahasiswa yang membutuhkan Informasi akademik	1	3	11	53	17	337	67,4	Sedang
2	Karyawan dan staff STIE Nobel Indonesia mengerti serta memahami keinginan Mahasiswa dalam kaitannya dengan proses belajar dan mengajar di STIE Nobel Indonesia	1	2	20	50	12	325	65	Sedang
3	Karyawan dan staff STIE Nobel Indonesia mampu berkomunikasi dengan baik dengan Mahasiswa	1	1	19	43	21	337	67,4	Sedang
Jumlah							999		
Indeks X5							333	67	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

5.3.6 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Tanggapan responden terkait dengan perasaan puasnya selama mengikuti proses belajar mengajar di STIE Nobel yang digambarkan dalam lima pernyataan kepuasan yaitu perasaan nyaman pada pelayanan yang diterima, keyakinan akan kualitas layanan yang diberikan, keinginan untuk menyampaikan kepuasan kepada orang lain dalam bentuk rekomendasi, penilaian atas perhatian yang diberikan oleh pihak kampus dan pengakuan atas ilmu yang ia dapatkan sebagai ilmu yang bermanfaat. Ditanggapi oleh responden seperti yang terlihat pada tabel 5.12 sebagai berikut :

Tabel 5.12 Tanggapan Responden untuk Variabel Kepuasan

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa nyaman pada saat karyawan dan staff STIE Nobel Indonesia memberikan pelayanan Akademik	1	3	34	44	3	300	60	Sedang
2	Saya merasa yakin atas pelayanan yang akan diberikan oleh STIE Nobel Indonesia	0	4	25	53	3	310	62	Sedang
3	Saya akan selalu merekomendasikan kepada masyarakat untuk menempuh pendidikan di STIE Nobel Indonesia	0	3	29	39	11	304	60,8	Sedang
4	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan staff STIE Nobel Indonesia	0	3	15	49	15	322	64,4	Sedang
5	Selama belajar di STIE Nobel saya mendapatkan ilmu yang bermanfaat kelak untuk masa depan saya	0	2	11	45	27	352	70,4	Sedang
Jumlah							1588	317,6	
Indeks Y							318	63,52	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Seluruh lima kriteria pernyataan tentang kepuasan yang disampaikan oleh para responden berada dalam skala sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada taraf yang wajar dalam artian tidak mengecewakan tapi juga tidak terlalu puas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan agar kedepan STIE Nobel meningkatkan nilai seluruh dimensi kualitas pelayanan yang ada.

Hasil kepuasan yang berada dalam skala sedang ini sejalan dengan hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang telah didapatkan sebelumnya dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibility, reliability, responsiveness,

assurance dan empathy seluruhnya menghasilkan nilai sedang maka hasil ini selaras dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang berada pada level yang sedang pula.

5.4 Hasil Analisis Data

5.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.4.1.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

1. Bukti Fisik (*Tangibility*)

Tabel 5.13 Uji Validitas Variabel *Tangibility*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	14,73	8,201	,519	,761
V2	14,85	8,036	,551	,751
V3	14,54	7,987	,664	,718
V4	14,86	7,666	,505	,773
V5	14,32	8,245	,617	,733

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel bukti fisik ini ada 5 pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel tangibility dinyatakan valid.

2. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 5.14 Uji Validitas Variabel *Reliability*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	7,68	2,791	,744	,698
V2	7,47	2,752	,691	,746
V3	7,91	2,801	,612	,829

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel kehandalan (*reliability*) ini sebanyak 3 (tiga) pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel *reliability* dinyatakan valid.

3. Daya Tanggap (*Resposiveness*)

Tabel 5.15 Uji Validitas Variabel *Resposiveness*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	7,68	2,791	,744	,698
V2	7,47	2,752	,691	,746
V3	7,91	2,801	,612	,829

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) ini sebanyak 3 (tiga) pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar

0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel responsiveness dinyatakan valid.

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 5.16 Uji Validitas Variabel *Assurance*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	11,76	4,444	,674	,756
V2	11,86	3,861	,607	,786
V3	11,86	4,313	,696	,745
V4	11,71	3,901	,605	,786

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel Jaminan (*Assuranc*) ini sebanyak 4 (empat) pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel *Assurance* dinyatakan valid.

5. Kepedulian (*Empathy*)

Tabel 5.17 Uji Validitas Variabel *Empathy*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	7,79	2,050	,440	,847
V2	7,93	1,638	,738	,520
V3	7,79	1,669	,631	,641

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel kepedulian (*empathy*) ini sebanyak 3 (tiga) pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat

bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel *empathy* dinyatakan valid.

6. Kepuasan

Tabel 5.18 Uji Validitas Variabel Kepuasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	15,51	5,634	,773	,848
V2	15,39	6,217	,633	,878
V3	15,28	5,348	,748	,853
V4	15,07	5,185	,867	,823
V5	14,89	5,953	,600	,887

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Pernyataan yang disampaikan pada variabel kepuasan ini sebanyak 5 (lima) pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,213 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel kepuasan dinyatakan valid.

5.4.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang meliputi variable Tangibility, Variabel Reliability, Variabel Responsiveness, Variabel Assurance dan Variabel Empathy . melalui analisa statistika dapat ditunjukkan dalam ringkasasan pada tabel 5.19 berikut ini:

Tabel 5.19 Hasil Pengujian Reliabilitas

Indicator	Cronbach's Alpha	N of Item
Tangibility	,787	5
Reliability	,824	3
Responsiveness	,824	3
Assurance	,814	4
Empathy	,764	3

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

5.4.2 Uji Asumsi Klasik

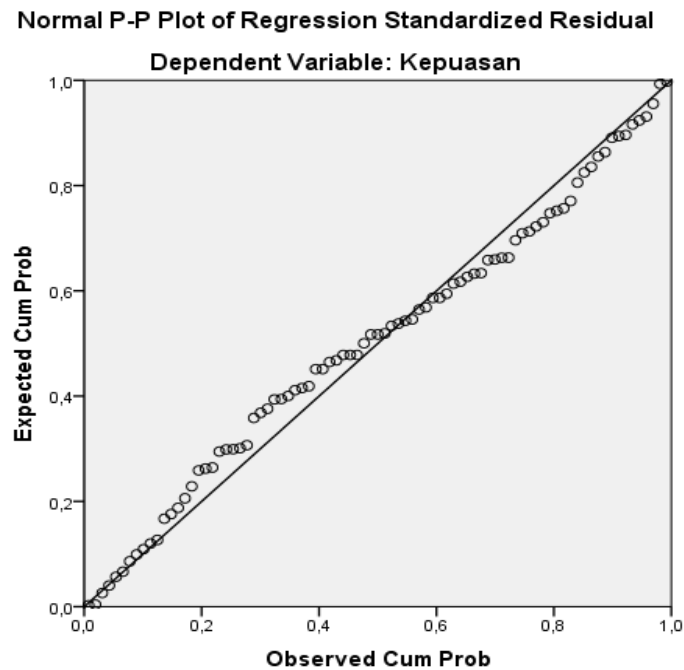
Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan berikut ini.

5.4.2.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model

regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

Gambar 5.1 Hasil Pengujian Normalitas



Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

5.4.2.2 Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolonieritas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model suatu model regresi. Nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.20 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangibility	,455	2,198
Reliability	,449	2,226
Responsiveness	,403	2,479
Assurance	,430	2,324
Empaty	,433	2,312

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

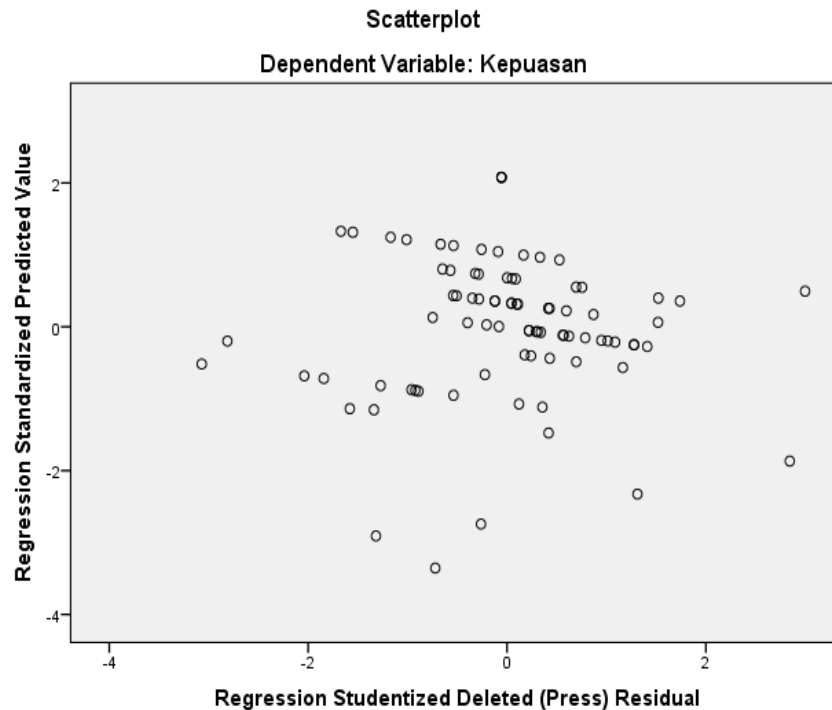
Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi.

5.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heterokedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari scatterplots dibawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 5.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas



5.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan Mahasiswa. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 20. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 5.21 berikut ini :

Tabel 5.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,215	,412		,523	,603
	Tangibility	,330	,026	,387	12,791	,000
	Reliability	,210	,037	,172	5,642	,000
	Responsiveness	,264	,043	,198	6,157	,000
	Assurance	,295	,035	,265	8,516	,000
	Empathy	,237	,048	,153	4,936	,000

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,215 + 0,387 X_1 + 0,172 X_2 + 0,198 X_3 + 0,265 X_4 + 0,153 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa.
- b. Koefisien regresi variabel keadaan (*reliability*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa.
- c. Koefisien regresi variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa.
- d. Koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa.
- e. Koefisien regresi variabel kepedulian (*empathy*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa.

Dari hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian diatas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

5.4.4 Pengujian Hipotesis

5.4.4.1 Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial)

Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial

1. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan nilai $t = 12,791$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik bukti fisik yang ada dalam Kampus akan semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa, sebaliknya semakin tidak baik bukti fisik yang ada dalam Kampus semakin rendah pula kepuasan Mahasiswa.

2. Variabel Keandalan (*Reliability*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel keandalan (*reliability*) menunjukkan nilai $t = 5,642$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kehandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin tinggi kehandalan pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa, sebaliknya semakin rendah kehandalan pelayanan yang diberikan semakin rendah pula kepuasan Mahasiswa.

3. Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai $t = 6,157$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin tinggi daya tanggap yang ada dalam Kampus akan semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa, sebaliknya semakin rendah daya tanggap yang ada dalam Kampus semakin rendah pula kepuasan Mahasiswa.

4. Variabel Jaminan (*Assurance*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan nilai $t = 8,516$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hal ini berarti Hipotesis 4 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa jaminan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

Semakin besar jaminan yang diberikan Kampus akan semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa, sebaliknya semakin rendah jaminan yang diberikan Kampus semakin rendah pula kepuasan Mahasiswa.

5. Variabel kepedulian (*Empathy*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kepedulian (*empathy*) menunjukkan nilai $t = 4,936$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hal ini berarti Hipotesis 5 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin besar kepedulian (*empathy*) yang diberikan Kampus akan semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa, sebaliknya semakin rendah kepedulian (*empathy*) yang diberikan Kampus semakin rendah pula kepuasan Mahasiswa.

5.4.4.2 Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan)

Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh pada Tabel 5.22 berikut ini :

Tabel 5.22 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	699,130	5	139,826	464,823	,000 ^b
	Residual	23,764	79	,301		
	Total	722,894	84			

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangibility , Reliability, Responsiveness , Assurance ,Empathy

Dari hasil pengolahan statistik di atas menunjukkan nilai F hitung = 464,823 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

5.4.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*

Tabel 5.23 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,983 ^a	,967	,965	,548

Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2015

a. Predictors: (Constant), Tangibility, Reliability, Responsiveness Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,967. Hal ini berarti 96,7% kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*), sedangkan sisanya yaitu 3,3% kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.5 Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia dalam kondisi yang bagus. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.

Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri Mahasiswa. Secara detail dalam pembahasan ini dapat disampaikan hal hal sebagai berikut :

1. Tampilan Fisik (*Tangibility*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari Kampus STIE Nobel Indonesia yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan Mahasiswa.

Analisa lanjutan terkait dengan tampilan fisik ini dapat dilihat melalui hasil kuisioner bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 48 (empat puluh delapan) setuju jika gedung STIE Nobel merupakan gedung yang menarik bagi Mahasiswa kebanggaan mahasiswa atas gedung ini adalah ketika mereka membandingkan kampus STIE Nobel dengan kampus lain. Kenyataan di lapangan

ruang kelas dan ruang lobby STIE Nobel bersih bahkan sangat bersih jika dibandingkan dengan keadaan kampus lain di Kota Makassar

Kepuasan mahasiswa terkait dengan bukti fisik ini juga terlihat pada konfirmasi mereka terkait dengan kerapihan dan kebersihan staf dan karyawan STIE Nobel Indonesia hasil ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi STIE Nobel Indonesia agar memberikan perhatian atas kebersihan dan kerapihan karyawan karena, karyawan langsung atau tidak langsung akan merepresentasikan STIE Nobel itu sendiri. Tentu akan dapat menjadi pertimbangan yang menarik ke depan jika sudah mulai dipikirkan untuk penggunaan dan aturan penggunaan seragam bagi karyawan agar terkesan lebih profesional.

Yang harus menjadi catatan bagi STIE Nobel Indonesia adalah adanya responden yang cukup besar menyatakan ketidak setujuannya dalam konfirmasi mereka jika layanan internet pada STIE Nobel telah memadai. Sebagai Perguruan Tinggi Bisnis yang harus tampil modern dengan mengadaptasi perkembangan informasi dan teknologi ke depan STIE Nobel harus mampu meningkatkan penyediaan fasilitas internet yang sangat diharapkan oleh para mahasiswa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan dari STIE Nobel Indonesia yang ditunjukkan dengan keandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan dan keandalan Staf umum, keuangan dan akademik, dalam melayani Mahasiswa akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan Mahasiswa.

Analisa lanjutan terkait dengan kehandalan yang dimiliki oleh STIE Nobel yang ditunjukkan dari kecepatan pelayanan, mayoritas responden yaitu sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang menyatakan setuju jika pelayanan diberikan dengan cepat namun demikian perlu menjadi catatan karena masih ada responden yang menyatakan ketidak setujuannya bahkan sangat tidak setuju terhadap dimensi pelayanan cepat yang telah diberikan oleh STIE Nobel Indonesia tersebut. Kenyataan dilapangan memang terjadi hal yang beragam ada pelayanan yang memang cepat dan ada pula yang tidak terlayani dengan cepat indikasi seperti ini menunjukkan bahwa belum tersistemnya permasalahan standar pelayanan di kampus STIE Nobel Indonesia.

Kedepan harus ada upaya standarisasi pelayanan (*service excelent*) agar pelayanan menjadi salah satu yang dapat diandalkan dalam pemasaran STIE Nobel Indonesia kedepan. Kecepatan pelayanan juga menjadi acuan bagi para responden mengisi pernyataan yang menyatakan jika pelayanan di STIE Nobel Indonesia telah sesuai dengan yang diharapkan pertanyaan ini dijawab secara umum oleh responden dengan kategori setuju tapi masih terdapat responden yang menyatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju jawaban ini melengkapi dan seiring dengan jawaban responden dalam menilai kecepatan pelayanan. Dengan adanya hasil ini semakin memperjelas bahwa masih diperlukan standarisasi pelayanan agar harapan dari para mahasiswa tentang pelayanan yang cepat tepat dan memuaskan dapat diwujudkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari STIE Nobel Indonesia yang ditunjukkan dengan kesediaan staff dalam membantu, kesediaan staff dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari karyawan, dan penyelesaian masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan Mahasiswa.

Hasil analisa lanjutan terkait dengan masalah daya tanggap ini dapat dilihat dari hasil persepsi responden yang dikonfirmasi terkait dengan ketanggapan dari staff STIE Nobel Indonesia dalam menanggapi keluhan mahasiswa pernyataan ini ditanggapi dengan bervariasi terdapat sebanyak 33 (tiga puluh tiga) responden yang menyatakan kesetujuannya atas pernyataan ini namun terdapat pula 29 (duapuluh sembilan) responden yang ragu ragu untuk menanggapi pernyataan ini dan ada jumlah responden yang cukup besar yaitu sebanyak 13 (tigabelas) orang yang mengkonfirmasi tidak setuju dan satu orang sangat tidak setuju. Pengamatan di lapangan ditemukan suatu penanganan yang tidak tersistem dengan baik seperti tidak tersedianya kotak keluhan atau layanan keluhan yang terdaftar. Hal ini mungkin masih menimbulkan kesungkapan dalam budaya kita sehingga keluhan yang tertampung mungkin berasal dari mahasiswa yang dapat mengungkapkan kepada petugas/karyawan yang kebetulan memiliki kedekatan secara pribadi sehingga ketika dilakukan konfirmasi menjawab dengan jawaban setuju tapi bisa jadi terdapat mahasiswa yang tidak bisa mengungkapkan

keluhannya karena kesungkapan atau keengganan sehingga ketika konfirmasi atas hal tersebut disampaikan yang bersangkutan menjawab dengan ragu bahkan tidak setuju.

Kedepan penanganan keluhan hendaknya dilaksanakan secara profesional dan pihak kampus harus sudah mulai terbiasa dengan kritik karena apapun bentuknya kritik yang disampaikan sebenarnya itu adalah masukan untuk memperbaiki agar menjadi lebih baik di masa masa yang akan datang.

Hasil penelitian juga menunjukkan hal yang sama untuk konfirmasi dari responden terhadap pernyataan jika staff STIE Nobel Indonesia selalu siap dalam melayani kebutuhan mahasiswa dan pernyataan yang mengabarkan bahwa Staff STIE Nobel selalu berusaha untuk memberikan solusi kepada mahasiswa mayoritas responden setuju kepada dua pernyataan tersebut namun demikian banyak pula yang masih ragu ragu, tidak setuju bahkan sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut.

Secara logika suatu kejadian atau suatu keadaan tertentu pada suatu tempat yang dilihat secara bersama oleh sekelompok orang maka jika orang orang tersebut diminta konfirmasi atas keadaan yang sama sama mereka lihat maka jawaban dari mereka walaupun beragam tetapi mempunyai pola yang jelas jika pola dalam pernyataan menjadi sangat bervariasi dan bias maka hal tersebut perlu mendapat perhatian karena tentu ada sesuatu yang mendasari pernyataan yang bias tersebut, terkait dengan penelitian ini tentu saja harus menjadi salah satu analisa jika sebagian responden menyatakan sangat setuju tetapi responden lain menyatakan sangat tidak setuju tentu konfirmasi ini memiliki latar belakang yang

sangat ekstrim. Untuk mengatasi hal tersebut STIE Nobel Indonesia selaku lembaga sudah saatnya untuk melembagakan seluruh sistem yang dimilikinya pelayanan Mahasiswa harus melalui standar sedemikian rupa yang akan berlaku secara umum bagi siapapun sehingga kesetaraan akan tercapai antara satu mahasiswa dengan mahasiswa yang lain.

Hasil pengamatan di lapangan memang telah terjadi pola perlakuan yang dengan sendirinya membentuk kualitas komunikasi mahasiswa, seorang mahasiswa yang akrab dengan petugas bisa jadi mendapatkan mafaat yang lebih dibanding dengan mahasiswa yang tidak aktif untuk membangun komunikasi, hasil penelitian ini juga menunjukkan perlunya membangun komunikasi yang efektif yang diberikan kepada seluruh mahasiswa tanpa terkecuali sehingga dengan demikian mahasiswa akan merasakan ketanggapan yang berkualitas yang diberikan oleh STIE Nobel Indonesia.

4. Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari STIE Nobel Indonesia dalam memberikan pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan Mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani Mahasiswa, karyawan yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada Kampus sehingga meningkatkan kepuasan Mahasiswa.

Analisa lanjutan terkait masalah jaminan ini dilakukan berdasar pada hasil kuesioner yang disampaikan kepada para responden yang mengkonfirmasi empat hal yaitu :

a. Kompetensi Dosen pengasuh mata kuliah

Mayoritas responden sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang memberikan konfirmasi bahwa mereka setuju jika dosen pada STIE Nobel Indonesia memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkannya dan sebanyak 16 (enam belas) orang memberikan konfirmasi sangat setuju, namun demikian masih terdapat responden yang ragu ragu untuk mengkonfirmasi pernyataan ini yaitu sebanyak 13 (tiga belas) responden dan terdapat 3 (tiga) orang yang tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan adanya pola yang perlu diperhatikan jika melihat data secara umum dapat dikatakan bahwa dosen pada STIE Nobel Indonesia telah memiliki kapabilitas dan kompetensi sesuai dengan ilmu yang diajarkannya namun demikian adanya responden yang tidak setuju terhadap pernyataan ini harus menjadi perhatian oleh pihak STIE Nobel Indonesia bahwa masih terdapat penilaian ketidak sesuaian yang disampaikan oleh para mahasiswa.

b. Kurikulum yang digunakan

Hal serupa untuk dimensi kurikulum yang digunakan oleh STIE Nobel Indonesia para responden mayoritas mengkonfirmasi kesetujuannya bahwa STIE Nobel Indonesia telah menggunakan kurikulum yang sesuai dengan visi dan misi dari STIE Nobel Indonesia.

c. Pengetahuan staf dan karyawan STIE Nobel Indonesia

Para responden secara mayoritas juga mengkonfirmasi kesetujuannya terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa para staff STIE Nobel Indonesia memiliki pengetahuan yang luas. Masalah ini penting karena pada dasarnya staff menjadi ujung tombak dalam pelayanan kepada mahasiswa keluasaan pengetahuan yang dimiliki oleh mereka akan menunjukkan kredibilitas lembaga secara keseluruhan.

d. Jaminan keaman dan keselamatan

Para responden secara umum memberikan konfirmasi kesetujuannya atas pernyataan ini. Kenyataan di lapangan keamanan menjadi hal yang diprioritaskan akses keluar dan masuk kampus STIE Nobel Indonesia melalui satu akses dan dijaga ketat oleh satuan pengamanan mungkin hal ini yang menjadi dasar bagi para responden dalam konfirmasi kesetujuannya terkait dengan masalah keaman dan keselamatan.

5. Kepedulian (*Empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepedulian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa adanya perhatian dari pihak kampus dalam bentuk perhatian yang sama, adanya layanan akademik yang terintegrasi untuk Mahasiswa yang membutuhkan bantuan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan Mahasiswa dan pemahaman setiap kondisi Mahasiswa akan meningkatkan pandangan positif dari setiap Mahasiswa

tehadap kampus. Hal ini selanjutnya akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi para Mahasiswa.

Analisis lanjutan terkait masalah kepedulian yang digambarkan melalui tiga dimensi kepedulian yaitu tersedianya informasi yang terpadu, pengertian serta pemahaman staf dan karyawan serta kemampuan komunikasi dari ketiga dimensi kepedulian tersebut mayoritas responden menyatakan kesetujuannya bahwa kepedulian telah ditunjukkan oleh para staff STIE Nobel Indonesia, konfirmasi dari para respondent dalam taraf sedang masih harus menjadi perhatian STIE Nobel Indonesia untuk lebih meningkatkan sikap peduli dari para staff sehingga kepedulian yang diberikan akan dapat menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan para mahasiswa.

BAB VI

KESIMPULAN, IMPLIKASI & HASIL

6.1 Kesimpulan

Berdasar pada uraian hasil penelitian yang telah disampaikan maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tangibility yaitu sebesar 0,387, reliability sebesar 0,172, responsiveness sebesar 0,198, assurance sebesar 0,265 dan empathy sebesar 0,153 dengan demikian variable-variabel tersebut secara sendiri sendiri (parsial) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Nobel Indonesia. Dari hasil tersebut diketahui bahwa variable Tangibility adalah variable yang paling besar mempengaruhi kepuasan mahasiswa hal ini menunjukkan bahwa tampilan fisik STIE Nobel menjadi factor yang dominan bagi mahasiswa untuk merasa puas dan bangga dalam mengikuti pendidikan sebagai mahasiswa pada STIE Nobel Indonesia. Indicator tangibility yang berpengaruh diantaranya adalah tampilan fisik gedung kebersihan serta tata letak ruangan (Fasilitas) pada STIE Nobel yang menjadikan mahasiswa nyaman beraktifitas pada kampus STIE Nobel serta penampilan dari para staf yang mampu membangun komunikasi yang baik dengan para mahasiswa.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tagibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama (simultan) dengan nilai F sebesar 464,823

dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 terhadap kepuasan mahasiswa STIE Nobel Indonesia. Dengan demikian seluruh dimensi kepuasan yang diukur pada dasarnya memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan bagi kepuasan mahasiswa

6.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh STIE Nobel Indonesia sebagai acuan dalam peningkatan program pelayanan kepada mahasiswa dalam konteks pelayanan prima (*service excellent*) sehingga tujuan akhir untuk menciptakan kepuasan mahasiswa selaku stakeholder utama akan terwujud dengan baik dimasa masa yang akan datang.

6.3 Saran

Dengan memperhatikan seluruh pembahasan yang telah dilakukan serta kesimpulan dalam penelitian ini maka penulis menyarankan kepada STIE Nobel Indonesia hal – hal sebagai berikut:

1. Perlunya membangun sebuah sistem yang diwujudkan dalam dokumen standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan untuk meningkatkan sistem pelayanan pada STIE Nobel Indonesia agar pelayanan tersebut diberikan dalam standar pelayanan yang berlaku umum di STIE Nobel Indonesia.
2. Untuk melakukan kontrol secara terpadu STIE Nobel Indonesia perlu melakukan follow up terhadap hasil masukan saran dan kritikan dari para

mahasiswa yang telah disampaikan melalui kotak saran yang disediakan oleh pihak kampus.

3. Perlu dilaksanakan pendidikan dan pelatihan terkait program pelayanan terpadu (pelatihan customer service/ service excellent) sehingga sifat kepelayanan prima dan profesional dimiliki oleh Staff STIE Nobel Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Rosita Lakmi. 2014. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung*. Ojs. Unud.ac.id.
- Ahira, Anne. 2012. *Pengertian Pelayanan*. (Online), (<http://www.anneahira.com/pengertianpelayanan.htm>), diakses pada tanggal 02 Februari 2015.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Semarang: Unisulla Semarang.
- Direktori Perguruan Swasta 2014. *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta Wilayah IX Sulawesi*.
- Dwi Aryani dan Febriani Rosinta. 2010. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. *Jurnal.ui.ac.id*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferry Yudhy dan DR.E Susy Suhendra. 2010. *Melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit (studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)* www.gunadarma.ac.id. Library.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Harmawanto, E. 2012. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*, diakses 16 Februari 2015, <http://erwanharmawanto.blogspot.com>.
- Harry Hajasi. 2007. *Analisis Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Polewali*. Tesis PPS UMI (Tidak dipublikasikan).

- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah Dwi Prasetyaningrum. (2009) . *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada UNDARIS Ungaran)*, Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler. Philip and Kevin Keller. 2009. *Marketing Manajemen 2nd Edition*. Pearson Publisher.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Pande Putu Lantana Suwantara. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Mouth Of Word Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali.
- Perengki Susanto. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. TINGKAP Vol. VIII No. I.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- _____ dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Salemba Empat.
- Ratih Hardiyanti. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, eprint.undip.ac.id.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta*.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

- _____ dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 2, Cetakan 13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005.
- Zurni Zahara Samosir. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Repository.usu.ac.id.

Kepada Yth

Saudara/i Responden penelitian

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Thesis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian, Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penulisan thesis, maka peneliti memohon kesediaan Saudara/i dengan menjadi responden penelitian yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, Disiplin kerja, dan kualitas pelayanan Puskesmas Tammerodo Kabupaten Majene yang diberikan selama ini terhadap kepuasan pasien.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan sebagai keperluan untuk menyusun thesis peneliti yang berjudul, **pengaruh kompetensi, disiplin pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat puskesmas tammerodo kecamatan tammerodo sendana kabupaten majene provinsi sulawesi barat**, maka untuk itu pengisian kuesioner ini di isi seobyektif mungkin.

Sebagaimana penelitian ilmiah, kerahasiaan identitas Saudara/i dalam memberikan penilaian dijamin tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan.

Atas kesediaan dan keikhlasannya dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan banyak terimakasih.

Majene.....2020

Hormat peneliti,

Ns. NURANI, S.Kep

KUESIONER

Mengharap kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian tentang Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat.

Identitas Responden

Nama	
Alamat	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Akademi <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> Lain-lain
Umur Pasien	<input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> WIRASWASTA <input type="checkbox"/> PETANI <input type="checkbox"/> BURUH <input type="checkbox"/> PELAJAR <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN

Perny ataan bagian 1

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan yang meliputi wujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan & empathy menurut Anda saudara/i selaku pasien Puskesmas Tammerodo yang anda peroleh selama ini.

Petunjuk

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS)
3. Kategori 3 : Netral (N)
4. Kategori 4 : Setuju (S)
5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS)

1. Wujud (Tangible)

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	PERSEPSI MASYARAKAT
1	<u>Penampilan</u>	<u>Penampilan petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu rapih</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
2	<u>Kenyamanan</u>	<u>Sebagai pasien kami merasa nyaman melakukan pemeriksaan di puskesmas Tammerodo.</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
3	<u>Kemudahan</u>	<u>Pasien mudah memperoleh pelayanan di puskesmas tammerodo</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
4	<u>Kedisiplinan</u>	<u>Seluruh petugas puskesmas tammerodo disiplin dalam bekerja</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
5	<u>Kemudahan Akses</u>	<u>Akses ke puskesmas tammerodo mudah</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS

2. Reability

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	PERSEPSI MASYARAKAT
1	Kecermatan	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo sangat cermat dalam memberikan pelayanan kepada pasien	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
2	Kemampuan petugas	Petugas kesehatan mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani pasien.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS
3	Keahlian petugas	Petugas kesehatan yang bertugas sesuai dengan bidang keahliannya.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STS TS N S SS

--	--	--	--

3. Responsiveness

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	PERSEPSI MASYARAKAT				
1	Tepat	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu tepat dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
2	Cepat	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu cepat dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
3	Tanggap	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu tanggap dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS

4. Assurance

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	PERSEPSI MASYARAKAT				
1	Jaminan Biaya	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo menjamin biaya kesehatan adalah sesuai dengan tindakan yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
2	Jaminan Legalitas	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo menjamin bahwa setiap pelayanan yang diberikan sifatnya legal/resmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
3	Jaminan Kepastian	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu memberikan informasi setiap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS

		elayanan yang diberikan	
--	--	-------------------------	--

5. Empathy

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	PERSEPSI MASYARAKAT				
1	Ramah	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu Ramah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
2	Sopan Santun	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo sangat sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
3	Pelayanan yang terbaik	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu memberikan pelayanan yang terbaik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
4	Menghargai pasien	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo sangat menghargai pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS
5	Mendahulukan kepentingan pasien	Petugas kesehatan puskesmas tammerodo selalu mendahulukan kepentingan pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			STS	TS	N	S	SS

Pernyataan bagian 2

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai Kepuasan Masyarakat menurut Anda saudara/i selaku pasien Puskesmas Tammerodo yang anda peroleh selama ini.

Petunjuk

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kategori 1 : Sangat Tidak Puas (**STP**)
2. Kategori 2 : Tidak Puas (**TP**)
3. Kategori 3 : Netral (**N**)
4. Kategori 4 : Puas (**P**)
5. Kategori 5 : Sangat Puas (**SP**)

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	KEPUASAN MASYARAKAT
1	Kewajaran Biaya	Penarikan biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STP TP N P SP
2	Akurasi Pelayanan	Tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STP TP N P SP
3	Kesopanan & Keramahan	Tenaga medis dan karyawan selalu rapih Sopan, ramah dan dapat dipercaya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STP TP N P SP
4	Kemudahan	Prosedur pelayanan, tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STP TP N P SP
5	Kenyamanan	Puskesmas memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, toilet dan ruang tunggu serta ruang pelayanan yang nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> STP TP N P SP

LAMPIRAN

Uji Validitas Item

- **Variabel X1: Tangible (r tabel = 0.1428, α = 0.05 uji dua sisi)**

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.390**	.411**	.465**	.390**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.390**	1	.548**	.323**	.439**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.411**	.548**	1	.381**	.563**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir4	Pearson Correlation	.465**	.323**	.381**	1	.385**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir5	Pearson Correlation	.390**	.439**	.563**	.385**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.732**	.721**	.764**	.730**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189	189	189

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Variabel X2: Reliability (r tabel = 0.1428, α = 0.05 uji dua sisi)**

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.570**	.625**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.570**	1	.478**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.625**	.478**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.875**	.807**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel X3: Responsiveness (r tabel = 0.1428, a= 0.05 uji dua sisi)

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.631**	.529**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.631**	1	.632**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.529**	.632**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.854**	.887**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Variabel X4: Assurance (r tabel = 0.1428, a= 0.05 uji dua sisi)**

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.571**	.663**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.571**	1	.532**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.663**	.532**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.856**	.852**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Variabel X5: Empaty (r tabel = 0.1428, a= 0.05 uji dua sisi)**

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.495**	.363**	1.000**	.495**	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.495**	1	.718**	.495**	1.000**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.363**	.718**	1	.363**	.718**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir4	Pearson Correlation	1.000**	.495**	.363**	1	.495**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir5	Pearson Correlation	.495**	1.000**	.718**	.495**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.745**	.891**	.844**	.745**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189	189	189

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Variabel Y: Kepuasan (r tabel = 0.1428, a= 0.05 uji dua sisi)**

Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	Total
Butir1	Pearson Correlation	1	.666**	.603**	.709**	.699**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir2	Pearson Correlation	.666**	1	.683**	.641**	.352**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir3	Pearson Correlation	.603**	.683**	1	.872**	.448**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir4	Pearson Correlation	.709**	.641**	.872**	1	.658**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189
Butir5	Pearson Correlation	.699**	.352**	.448**	.658**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	189	189	189	189	189	189
Total	Pearson Correlation	.868**	.785**	.866**	.930**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	189	189	189	189	189	189

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Item

- Variabel X1: Tangible ($\alpha = 0.50$)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.790	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.791	3

- **Variabel X2: Reliability ($\alpha = 0.50$)**

- **Variabel X3: Responsiveness ($\alpha = 0.50$)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.816	3

- **Variabel X4: Assurance ($\alpha = 0.50$)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.811	3

- **Variabel X5: Empaty ($\alpha = 0.50$)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.887	.888	5

- **Variabel Y: Kepuasan ($\alpha = 0.50$)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	189	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	189	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.896	5

UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)

1. Deskriptif Responden

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	97	51.3	51.3	51.3
	Perempuan	92	48.7	48.7	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	AKADEMI	10	5.3	5.3	5.3
	PT	1	.5	.5	5.8
	SD	53	28.0	28.0	33.9
	SMA	44	23.3	23.3	57.1
	SMP	50	26.5	26.5	83.6
	SMU	31	16.4	16.4	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	10	5.3	5.3	5.3
	>50	22	11.6	11.6	16.9
	20-29	57	30.2	30.2	47.1
	30-39	74	39.2	39.2	86.2
	40-49	26	13.8	13.8	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUH	4	2.1	2.1	2.1
	LAIN-LAIN	63	33.3	33.3	35.4
	PELAJAR	11	5.8	5.8	41.3
	PETANI	56	29.6	29.6	70.9
	PNS	6	3.2	3.2	74.1
	TNI/POLRI	2	1.1	1.1	75.1
	WIRASWASTA	47	24.9	24.9	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

2. Deskriptif Item Pernyataan

Item Tangible (X1)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3.7	3.7	3.7
	Tidak Setuju	20	10.6	10.6	14.3
	Netral	28	14.8	14.8	29.1
	Setuju	111	58.7	58.7	87.8
	Sangat Setuju	23	12.2	12.2	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	21	11.1	11.1	11.6
	Netral	87	46.0	46.0	57.7
	Setuju	51	27.0	27.0	84.7
	Sangat Setuju	29	15.3	15.3	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	7	3.7	3.7	4.2
	Netral	64	33.9	33.9	38.1
	Setuju	84	44.4	44.4	82.5
	Sangat Setuju	33	17.5	17.5	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	6.9	6.9	6.9
	Tidak Setuju	23	12.2	12.2	19.0
	Netral	56	29.6	29.6	48.7
	Setuju	67	35.4	35.4	84.1
	Sangat Setuju	30	15.9	15.9	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	7	3.7	3.7	4.2
	Netral	31	16.4	16.4	20.6
	Setuju	88	46.6	46.6	67.2
	Sangat Setuju	62	32.8	32.8	100.0
	Total		189	100.0	100.0

Item Reliability (X2)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	9	4.8	4.8	6.9
	Netral	39	20.6	20.6	27.5
	Setuju	100	52.9	52.9	80.4
	Sangat Setuju	37	19.6	19.6	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2.6	2.6	2.6
	Tidak Setuju	3	1.6	1.6	4.2
	Netral	17	9.0	9.0	13.2
	Setuju	109	57.7	57.7	70.9
	Sangat Setuju	55	29.1	29.1	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	15	7.9	7.9	9.5
	Netral	56	29.6	29.6	39.2
	Setuju	92	48.7	48.7	87.8
	Sangat Setuju	23	12.2	12.2	100.0
	Total		189	100.0	100.0

Item Responsiveness (X3)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	27	14.3	14.3	15.3
	Netral	70	37.0	37.0	52.4
	Setuju	70	37.0	37.0	89.4
	Sangat Setuju	20	10.6	10.6	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	15	7.9	7.9	10.1
	Netral	33	17.5	17.5	27.5
	Setuju	108	57.1	57.1	84.7
	Sangat Setuju	29	15.3	15.3	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	9	4.8	4.8	5.8
	Netral	30	15.9	15.9	21.7
	Setuju	120	63.5	63.5	85.2
	Sangat Setuju	28	14.8	14.8	100.0
	Total		189	100.0	100.0

Item Assurance (X4)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	4.2	4.2	4.2
	Netral	30	15.9	15.9	20.1
	Setuju	117	61.9	61.9	82.0
	Sangat Setuju	34	18.0	18.0	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	15	7.9	7.9	10.1
	Netral	27	14.3	14.3	24.3
	Setuju	103	54.5	54.5	78.8
	Sangat Setuju	40	21.2	21.2	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	4.2	4.2	4.2
	Netral	45	23.8	23.8	28.0
	Setuju	104	55.0	55.0	83.1
	Sangat Setuju	32	16.9	16.9	100.0
	Total	189	100.0	100.0	

Item Empaty (X5)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	6	3.2	3.2	4.2
	Netral	27	14.3	14.3	18.5
	Setuju	118	62.4	62.4	81.0
	Sangat Setuju	36	19.0	19.0	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	5	2.6	2.6	3.7
	Netral	47	24.9	24.9	28.6
	Setuju	110	58.2	58.2	86.8
	Sangat Setuju	25	13.2	13.2	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	2.1
	Netral	43	22.8	22.8	24.9
	Setuju	97	51.3	51.3	76.2
	Sangat Setuju	45	23.8	23.8	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	6	3.2	3.2	4.2
	Netral	27	14.3	14.3	18.5
	Setuju	118	62.4	62.4	81.0
	Sangat Setuju	36	19.0	19.0	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	5	2.6	2.6	3.7
	Netral	47	24.9	24.9	28.6
	Setuju	110	58.2	58.2	86.8
	Sangat Setuju	25	13.2	13.2	100.0
	Total		189	100.0	100.0

Item Kepuasan (Y)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	8	4.2	4.2	5.3
	Netral	80	42.3	42.3	47.6
	Setuju	92	48.7	48.7	96.3
	Sangat Setuju	7	3.7	3.7	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	5.3	5.3	5.3
	Netral	59	31.2	31.2	36.5
	Setuju	113	59.8	59.8	96.3
	Sangat Setuju	7	3.7	3.7	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	4.2	4.2	4.2
	Netral	65	34.4	34.4	38.6
	setuju	83	43.9	43.9	82.5
	Sangat Setuju	33	17.5	17.5	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	4.2	4.2	4.2
	Netral	37	19.6	19.6	23.8
	Setuju	103	54.5	54.5	78.3
	Sangat Setuju	41	21.7	21.7	100.0
	Total		189	100.0	100.0

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3.2	3.2	3.2
	Netral	22	11.6	11.6	14.8
	Setuju	106	56.1	56.1	70.9
	Sangat Setuju	55	29.1	29.1	100.0
	Total		189	100.0	100.0

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas (n = 189, nilai Sig. Kolmogorov-Smirnov > 0.05)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

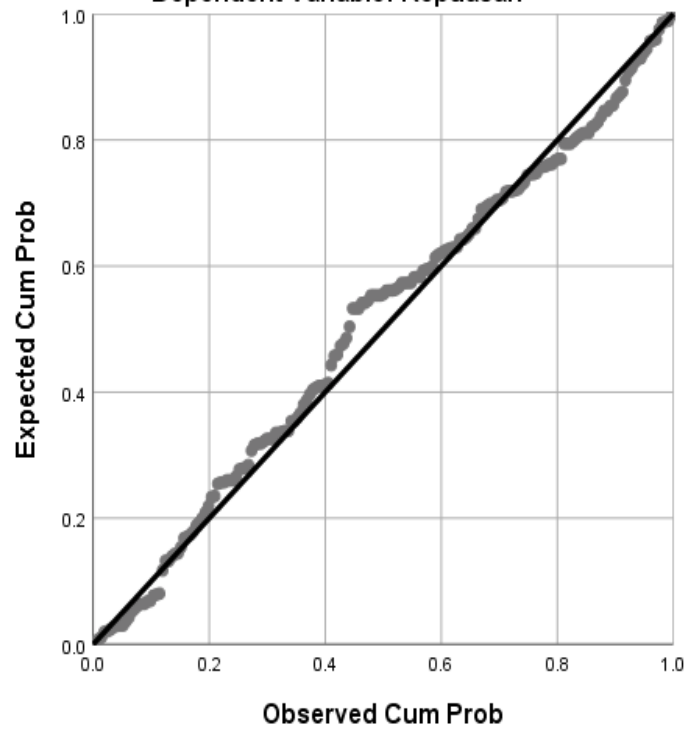
		Unstandardized Residual
N		189
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,23147812
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,042
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c

a. Test distribution is Normal.

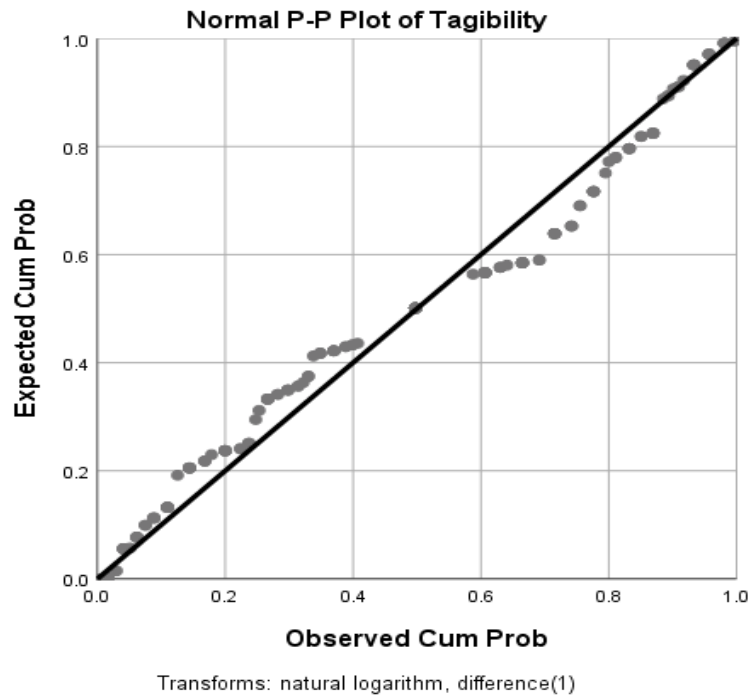
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

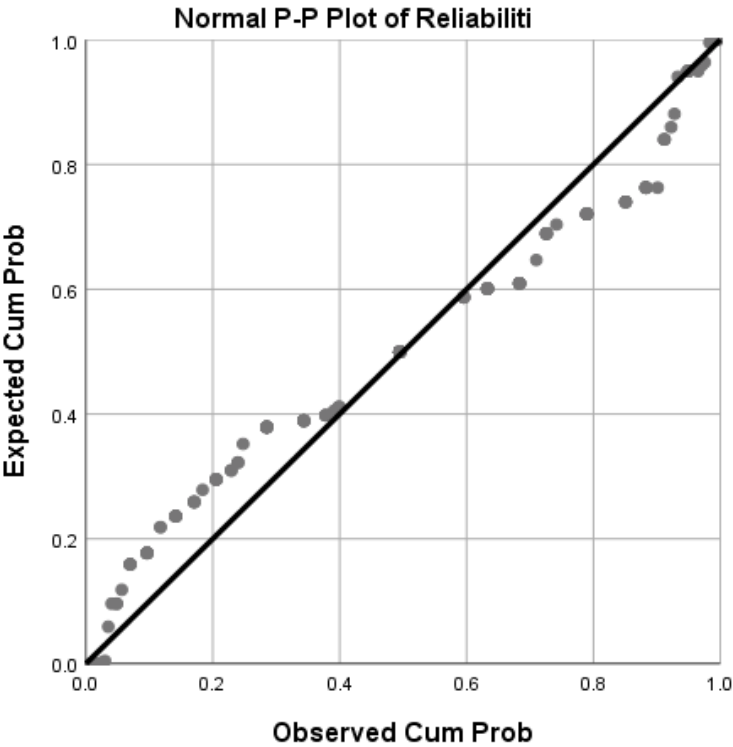
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan



2. Uji Normalitas (Grafik)
Variabel X1: Tangible

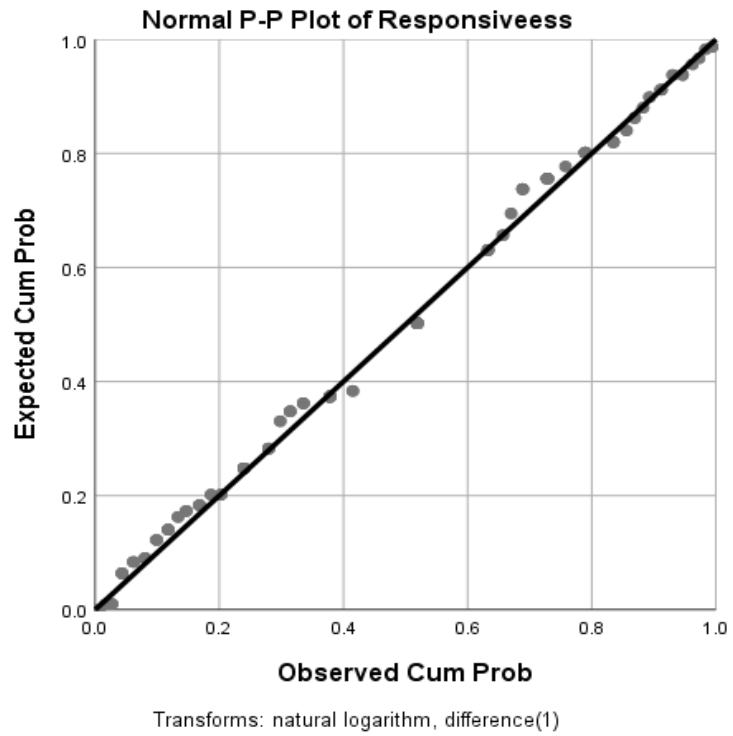


Variabel X2: Reliability

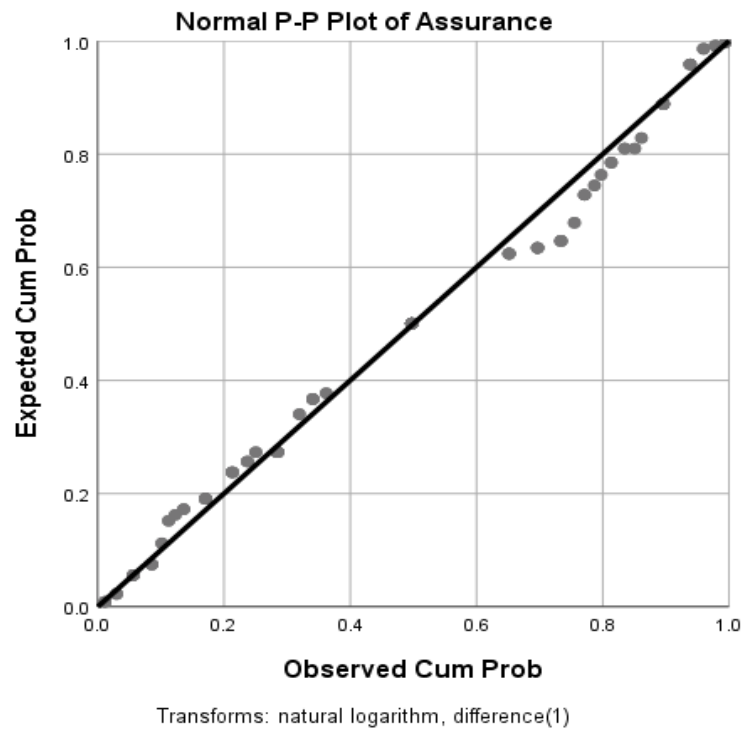


Transforms: natural logarithm, difference(1)

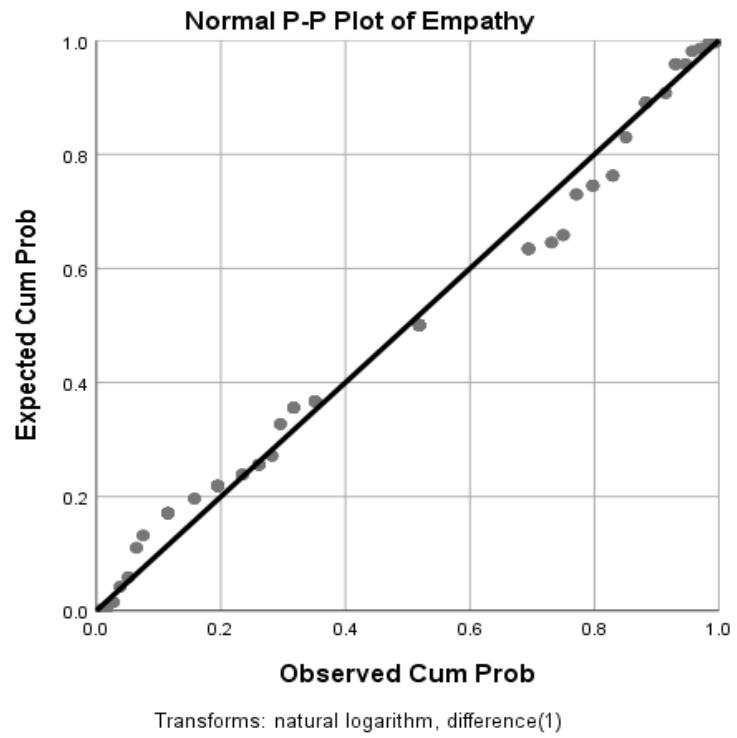
Variabel X3: Responsiveness



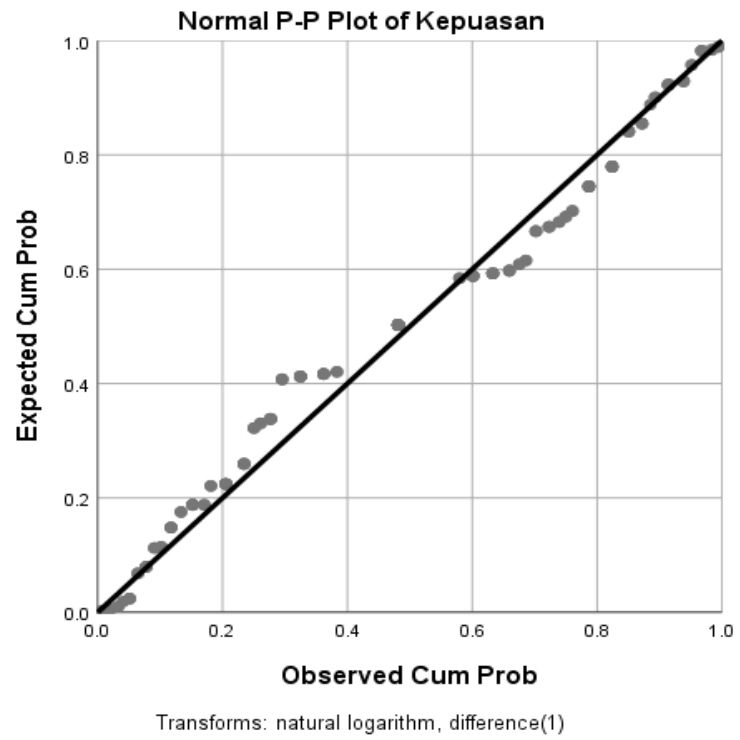
Variabel X4: Assurance



Variabel X5: Empaty



Variabel Y: Kepuasan



3. Uji Multikolonieritas
Nilai tolerance >0.10; nilai VIF <10.00

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.157	.702		.223	.823		
	Tangibility	.154	.031	.171	4.898	.000	.736	1.359
	Reliability	-.027	.049	-.019	-.554	.580	.762	1.312
	Responsiveness	.391	.057	.279	6.905	.000	.546	1.832
	Assurance	.875	.060	.580	14.658	.000	.570	1.755
	Empathy	.150	.068	.092	2.211	.028	.515	1.940

a. Dependent Variable: Kepuasan

4. Uji Autokorelasi

Jumlah n = 189

Jumlah k (independen variabel) = 5

Nilai dL = 1.7080, Nilai dU = 1.8165, Nilai Dw = 1.960

Kesimpulan = Dw > dU (1.960 > 1.816) = tidak terdapat autokorelasi positif

Model Summary^b

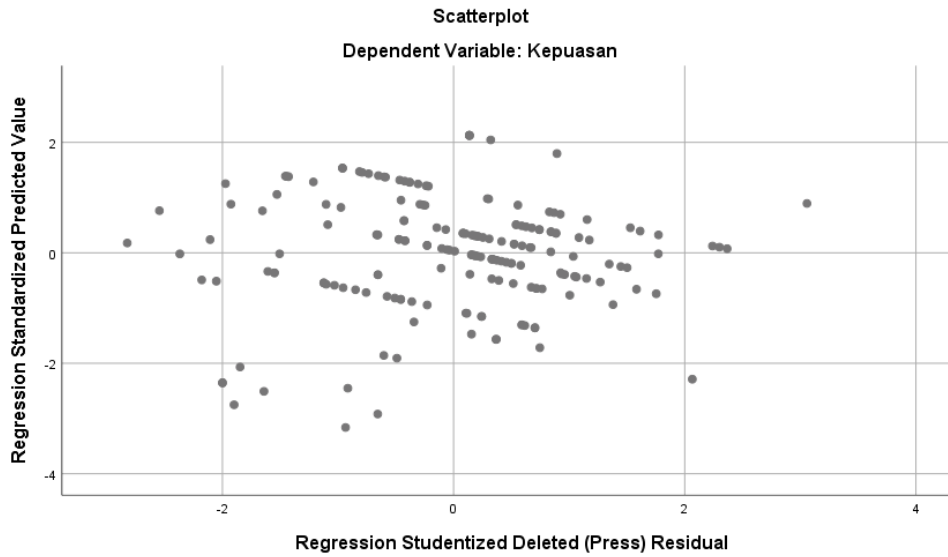
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.915 ^a	.836	.832	1.24819	1.960

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibility, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

5. Uji Heteroskedastisitas

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.



- UJI HIPOTESIS**

- UJI T (nilai t tabel: 1.9729, sig (p): 0.05)**

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Zero-
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	.157	.702		.223	.823	-1.228	1.542	
	Tangibility	.154	.031	.171	4.898	.000	.092	.216	
	Reliability	-.027	.049	-.019	-.554	.580	-.123	.069	
	Responsiveness	.391	.057	.279	6.905	.000	.279	.503	
	Assurance	.875	.060	.580	14.658	.000	.757	.992	
	Empathy	.150	.068	.092	2.211	.028	.016	.284	

a. Dependent Variable: Kepuasan

2. UJI F (nilai F tabel: 2.26, sig (p): 0.05)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1458.362	5	291.672	187.213	.000 ^b
	Residual	285.109	183	1.558		
	Total	1743.471	188			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibility, Assurance, Responsiveness

3. UJI KOEFISIEN REGRESI BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.915 ^a	.836	.832	1.24819	1.960

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibility, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan



Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia

LEMBAGA PENELITIAN DAN PUBLIKASI NOBEL INDONESIA

STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR

Jalan Sultan Alauddin No. 212 Makassar Sulawesi Selatan 90222

Telp : 081343774489 / 085398113027

LoA (Letter of Acceptance)

No. 070/JMMNI/IX/2020

Dewan penyunting Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia telah menerima artikel,

Nama : Nurani (Penulis 1)
Muhammad Hidayat (Penulis 2)
Andi Djalante (Penulis 3)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana
Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat

Asal Instansi : STIE Nobel Indonesia

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diterima** dan **akan diproses** sesuai Prosedur Penulisan **Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia**. Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Makassar, 22 Desember 2020

Penanggung Jawab Jurnal

Managing Editorial



Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M