

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM STUDI KOMPUTERISASI AKUNTANSI T.A. 2013/2014 AMIK CIPTA DARMA SURAKARTA

M. Nur Juniadi

<sup>1</sup>Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma  
Jl. Ahmad Yani No.181 Kartasura Surakarta  
email: [muhammadnurjuniadi@yahoo.co.id](mailto:muhammadnurjuniadi@yahoo.co.id)

**Abstraksi** - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji secara empiris (1) pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma Surakarta. (2) pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi Tahun Akademik 2013/2014 AMIK Cipta Darma Surakarta. (3) pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma Surakarta. (4) pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma Surakarta. (5) pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma Surakarta. Penelitian ini mengambil lokasi di Perguruan Tinggi Swasta AMIK Cipta Darma Surakarta. Populasi dalam penelitian yaitu semua mahasiswa angkatan 2013 s/d 2014 yang ada pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi sejumlah 150 mahasiswa. Sampel yang diambil sebanyak 50 mahasiswa dengan menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan melalui analisis instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas, uji linearitas dan uji hipotesis meliputi analisis jalur, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t, uji F, dan analisis korelasi.

**Kata Kunci** - *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, kepuasan mahasiswa.

## I. PENDAHULUAN

Lembaga Pendidikan Tinggi tumbuh dan berkembang sebagaimana layaknya industri jasa, dan setiap saat berubah seiring dengan proses globalisasi, oleh karenanya perlu dipasarkan dan berorientasi kepada mahasiswa sebagai salah satu pelanggan lembaga, dan itu konsisten dengan kepentingan pemasaran dunia industri sektor pendidikan. Perhatian pada mutu layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan siswa muncul dalam rangka menarik para calon mahasiswa, melayani dan mempertahankan mereka. Peningkatan mutu pendidikan tinggi termasuk di dalamnya mutu layanan akademik dan mutu pengajaran merupakan upaya-upaya yang harus

dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat diberikan secara optimal. Namun demikian ada beberapa masalah yang akan dihadapi oleh lembaga pendidikan tinggi di Indonesia pada umumnya.

## II. KAJIAN LITERATUR

Menurut Ramadan (2009), Mahasiswa merupakan konsumen yang menikmati, merasakan, dan menerima langsung pelayanan pendidikan yang diberikan sebuah Perguruan Tinggi, dan merupakan salah satu unsur yang paling dominan dalam pelayanan pendidikan suara dari mahasiswa inilah yang mudah didengar oleh pihak penyedia pendidikan bila ingin memperbaiki kualitas pelayanannya. [1] Untuk itu sudah selayaknya apabila Perguruan Tinggi selalu memperhatikan kepuasan mahasiswa.

Menurut Kotler (2002), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari Perguruan Tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila hasil yang diperoleh melebihi harapan mereka. [2]

Berbagai fakta menunjukkan bahwa masih ada sebagian mahasiswa yang belum mendapatkan kepuasan pelayanan, hal ini terbukti dengan masih adanya Mahasiswa *Droup Out* (DO) pada beberapa Perguruan Tinggi. Menurut Agustiono (2006), Kurangnya intensitas bimbingan tugas akhir, Dosen mengajar tidak sesuai jadwal, ruangan kuliah yang kurang nyaman, fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar yang belum optimal, pelayanan ketatausahaan yang terkadang tidak memuaskan, rendahnya jiwa sosial dan rasa solidaritas antar warga kampus serta masalah lain merupakan gambaran bentuk-bentuk pelayanan yang kurang optimal, sehingga mahasiswa tidak bisa mendapatkan pelayanan yang baik. [3]

Selain unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan, menurut Purnama (2002), kemampuan dosen untuk mengelola waktu dan kegiatannya berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa. Padatnya agenda yang dimiliki Dosen tidak seharusnya mengesampingkan tugas utamanya yaitu mengajar,

karena tugas dan tanggungjawab utama dosen kepada mahasiswa adalah memberikan perkuliahan. Sudah barang tentu manajemen waktu yang baik sangat dibutuhkan untuk mewujudkan hal tersebut. Begitu juga dengan karyawan tata usaha diharapkan dapat memberikan dan memperlihatkan sikap dan tindakan yang sopan sehingga mahasiswa merasa nyaman dan dihargai. Untuk mewujudkan pelayanan pembelajaran dan layanan administrasi akademik diperlukan peningkatan layanan dari karyawan dan kepemimpinan dosen yang baik. [4]

Sedangkan kualitas layanan akademik dan administratif mengacu pada jasa layanan yang diberikan oleh lembaga, dalam hal ini adalah Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Cipta Darma Surakarta. Menurut Umar (2005) dalam bukunya Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, bahwa kualitas jasa dapat digolongkan dalam lima dimensi yaitu: 1. *Reliability*, 2. *Responsiveness*, 3. *Assurance*, 4. *Emphaty*, 5. *Tangibles*. [5] Kelima kriteria tersebut akan berpengaruh terhadap tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi dalam hal ini adalah mahasiswa adalah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses-proses yang terjadi di dalam produksi dan penyajian produk tersebut. Apabila kualitas layanan akademik dan administratif yang diperoleh mahasiswa baik, maka mahasiswa akan menjadi pribadi yang puas kepada almamater.

### III. METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Perguruan Tinggi Swasta AMIK Cipta Darma Surakarta, yang bertempat di Jalan Ahmad Yani No. 181 Gembongan Kartasura.

#### Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan objek yang dipergunakan dalam penelitian yaitu mahasiswa AMIK Cipta Darma Program Studi Komputerisasi Akuntansi T.A 2013/2014 sejumlah 150 mahasiswa. Menurut Arikunto (2002), untuk sampel apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15%, atau 20-30%, atau lebih.[6]. Maka sampel dalam penelitian ini 50 mahasiswa sampel atau 33 % dari populasi. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik simple *random sampling*.

#### Instrumen Penelitian

Kuesioner, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendasarkan dari laporan tentang diri sendiri (*self report*) atau pengetahuan dan atau keyakinan pribadi subjek atau informasi yang diteliti. Adapun penyusunan skala pengukuran digunakan metode *Likert*

*Summated Ratings* (LSR), dengan alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan.

#### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam data, yakni data primer yang diambil langsung dari sumbernya dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder yang didapat dari data yang ada pada Perguruan Tinggi Swasta AMIK Cipta Darma Surakarta.

#### Sumber Data

##### 1). Data Primer :

Adalah data yang dihasilkan dari jawaban angket yang masih berupa data asli yang diperoleh dari responden, jawaban dari angket penelitian diisi oleh sampel yang telah ditetapkan.

##### 2). Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh bukan dari penelitian langsung, melainkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh pihak lain. Data sekunder atau data penunjang dalam penelitian ini, bersumber dari informasi yang berasal dari mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta AMIK Cipta Darma Surakarta.

#### Teknik Analisis Data

##### Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi berganda.

##### Pengujian Instrumen Pertanyaan

###### 1) Uji validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas item-item pertanyaan dengan membuat korelasi skor pada item tersebut (yang diuji) dengan skor total. Pengujian validitas dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikan nilai *r Product Moment* yang dapat dilihat dalam tabel statistik. Pengoperasian uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software *SPSS for windows*.

###### 2) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah seluruh data yang diperoleh benar-benar akurat dan fleksibel. Untuk menguji realibilitas menggunakan *Internal Consistency* yaitu dengan cara memberikan pertanyaan sekali saja kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan tehknik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, dengan bantuan *software SPSS for windows*.

#### Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pola atau bentuk hubungan antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X).

b. Uji Ketepatan Model

1) Uji F

Yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_1$  (Hipotesis Nihil dan Hipotesis Alternatif)

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  Artinya secara bersama-sama variabel bebas tidak ada pengaruh terhadap variabel terikat

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$  Artinya secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

b. Menentukan *level of signifikans* (misal  $\alpha = 5\%$ )

c. Kriteria pengujian

Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, sebaliknya bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Keputusan

$H_0$  : diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$

$H_1$  : diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , Untuk melakukan pengujian hipotesis penelitian ini digunakan bantuan program SPSS.

2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat.

3) Uji Parameter Penduga (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui atau menguji bagaimanakah pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial/individu. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini menggunakan uji otokorelasi. Untuk mengetahui ada tidaknya otokorelasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin Watson* statistik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis ;

Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis data, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian instrumen yaitu pengujian validitas dan reliabilitas.

**Uji Validitas**

1) Variabel item pertanyaan untuk variabel *Tangible*

Didapatkan hasil pada tabel 1. Sebagai berikut ;

Tabel 1. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Tangible*

Item pertanyaan	r item	r tabel (50)	Keterangan
X1_1	0,722	0,279	Valid
X1_2	0,760	0,279	Valid
X1_3	0,808	0,279	Valid
X1_4	0,777	0,279	Valid
X1_5	0,757	0,279	Valid
X1_6	0,729	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Karena nilai r item > r tabel, tabel di atas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

2) Variabel item pertanyaan untuk variabel *Reliability* Didapatkan hasil pada Tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Reliability*

Item pertanyaan	r item	r tabel (50)	Keterangan
X2_1	0,828	0,279	Valid
X2_2	0,854	0,279	Valid
X2_3	0,947	0,279	Valid
X2_4	0,889	0,279	Valid
X2_5	0,866	0,279	Valid
X2_6	0,689	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Oleh karena nilai r item > r tabel, tabel di atas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

3) Variabel item pertanyaan untuk variabel *Responsiveness*

Didapatkan hasil pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Responsiveness*

Item pertanyaan	r item	r tabel	Keterangan
X3_1	0,905	0,279	Valid
X3_2	0,793	0,279	Valid
X3_3	0,862	0,279	Valid
X3_4	0,875	0,279	Valid
X3_5	0,853	0,279	Valid
X3_6	0,767	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Oleh karena nilai r item > dari r tabel, tabel di atas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

4) Variabel item pertanyaan untuk variabel *Assurance* Didapatkan hasil pada tabel 4. sebagai berikut :

Tabel 4. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Assurance

Item pertanyaan	r item	r tabel	Keterangan
X4_1	0,532	0,279	Valid
X4_2	0,880	0,279	Valid
X4_3	0,911	0,279	Valid
X4_4	0,880	0,279	Valid
X4_5	0,790	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Oleh karena nilai  $r \text{ item} > r \text{ tabel}$ , tabel di atas menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan semua valid.

- 5) Variabel item pertanyaan untuk variabel *Emphaty* Didapatkan hasil pada tabel 5. Sebagai berikut :

Tabel 5. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Emphaty

Item pertanyaan	r item	r tabel	Keterangan
X5_1	0,660	0,279	Valid
X5_2	0,737	0,279	Valid
X5_3	0,825	0,279	Valid
X5_4	0,849	0,279	Valid
X5_5	0,849	0,279	Valid
X5_6	0,706	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Oleh karena nilai  $r \text{ item} > r \text{ tabel}$ , tabel di atas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

- 6) Variabel item pertanyaan untuk variabel Kepuasan Mahasiswa Didapatkan hasil pada tabel 6. Sebagai berikut :

Tabel 6. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan mahasiswa

Item pertanyaan	r item	r tabel	Keterangan
Y_1	0,834	0,279	Valid
Y_2	0,846	0,279	Valid
Y_3	0,914	0,279	Valid
Y_4	0,837	0,279	Valid
Y_5	0,869	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2016

Oleh karena nilai  $r \text{ item} > r \text{ tabel}$ , tabel di atas menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan semua valid.

### Uji Reliabilitas

Didapatkan Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 7, sebagai berikut;

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Tangible (X1)	0,852	Alpha Cronbach > 0,50 maka reliabel	Reliabel
Reliability ( X2)	0,922		Reliabel
Responsiveness (X3)	0,917		Reliabel
Assurance (X4)	0,859		Reliabel
Emphaty (X5)	0,863		Reliabel
Kepuasan mahasiswa (Y)	0,912		Reliabel

Sumber: Data yang diolah, 2016

### Uji Linearitas

Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 8, sebagai berikut ;

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.852	.835	1,786

a. Predictors: (Contant), Emphaty, Assurance, Responsiveness , Reliability, Tangibles,

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,852 dengan jumlah sampel 50, besarnya nilai  $C^2 \text{ hitung} = 50 \times 0,852 = 42,600$  sedangkan nilai  $C^2 \text{ tabel}$  sebesar 66,339. Nilai  $C^2 \text{ hitung} < C^2 \text{ tabel}$  jadi dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linier.

### Analisis Regresi Jalur

Analisis regresi jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan persamaan sebagai berikut;

Tabel 9. Hasil Print out persamaan

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	3,362	1,356		-2,480	,017
Tangibles	,157	,119	,150	1,320	,194
Reliability	,031	,118	,036	,266	,792
Responsive	,479	,143	,457	3,355	,002
Assurance	,130	,138	,118	,943	,351
Emphaty	,243	,104	,241	2,339	,024

a. Dependent Variabel : Kepuasan

$$Y = 0,150 X_1 + 0,036 X_2 + 0,457 X_3 + 0,118 X_4 + 0,241 X_5$$

Penjelasan dari persamaan pertama analisis regresi jalur:

- Y = Kepuasan mahasiswa
- $X_1$  = *tangible*
- $X_2$  = *reliability*
- $X_3$  = *responsiveness*
- $X_4$  = *assurance*
- $X_5$  = *emphaty*
- \*\* = Signifikan pada tingkat kesalahan 0,05 atau 5%.

Penjelasan dari persamaan analisis regresi jalur:

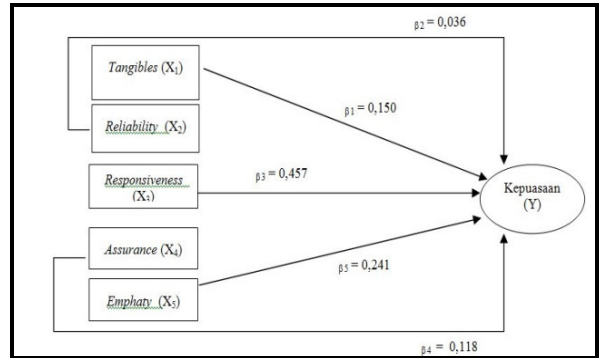
$\beta_1$  = koefisien regresi variabel *tangible* sebesar 0,150 dengan nilai signifikan sebesar  $0,194 > \alpha = 0,05$ , artinya variabel *tangible* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* konstan. Hal menunjukkan bahwa faktor *tangible* mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang signifikan.

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0,036 dengan nilai signifikan sebesar  $0,792 > \alpha = 0,05$ , artinya variabel *reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan asumsi variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* konstan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *reliability* mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang signifikan.

$\beta_3$  = koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0,457 dengan nilai signifikan sebesar  $0,002 < \alpha = 0,05$ , artinya variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* konstan. Hal menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang signifikan.

$\beta_4$  = koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0,118 dengan nilai signifikan sebesar  $0,351 > \alpha = 0,05$ , artinya variabel *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* konstan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *assurance* mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang signifikan.

$\beta_5$  = koefisien regresi variabel *emphaty* sebesar 0,241 dengan nilai signifikan sebesar  $0,024 < \alpha = 0,05$ , artinya variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness* konstan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *emphaty* mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang signifikan.



Gambar 1. Hasil Analisis Regresi

### Hasil Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	805.639	5	161.128	50.539	.000
	Residual	140.281	44	3.188		
	Total	945.920	49			

a. Predictors: (Constant), emphaty, tangible, responsiveness, reliability, assurance  
 b. Dependent Variable: kepuasan

### Hipotesis

$H_0 = X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  tidak berpengaruh terhadap Y  
 $H_1 = X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  berpengaruh terhadap Y

Dasar pengambilan keputusan uji F yaitu ;

$H_0$  diterima ,  $H_1$  ditolak jika F hitung < F tabel dan Sig > 0,05

$H_0$  ditolak ,  $H_1$  diterima jika F hitung > F tabel dan Sig < 0,05

F Tabel  $\rightarrow F(k; n-k) = F 5 ; 45$

Pada tabel distribusi nilai F 5; 45 yaitu 2,42

Berdasarkan Hasil SPSS diketahui besarnya nilai F hitung = 50,539 sig 0,000.

F hitung 50,539 > F tabel 2,42 dan Sig 0,00 < 0,05. sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, mempengaruhi Kepuasan secara simultan atau bersama-sama.

### Hasil Uji t

Untuk menguji signifikansi dari pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS for windows dengan signifikan 5% sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji t

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	-3,362	1,356		-2,480	,017
Tangibles	,157	,119	,150	1,320	,194
Reliability	,031	,118	,036	,266	,792
Responsiveness	,479	,143	,457	3,355	,002
Assurance	,130	,138	,118	,943	,351
Emphaty	,243	,104	,241	2,339	,024

a. Dependent Variabel : Kepuasan

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji t :  
 H0 diterima dan H1 ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > 0,05$   
 H0 ditolak dan H1 diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika  $Sig < 0,05$   
 Untuk  $t_{tabel} = (\alpha / 2 ; n-k-1) \rightarrow$  (tingkat kepercayaan : 2; jumlah Responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1). Dalam Uji t ini diperoleh  $t_{tabel} = (0,05 / 2; 50-5-1) = 0,025; 44$  Sehingga diperoleh  $t_{tabel} = 2,015$

1) Uji Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan terdapat pengaruh *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel *tangible*  $1,320 < t_{tabel} 2,015$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,194 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan H0 diterima dan H1 ditolak, yang artinya **variabel *tangible* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis 1 tidak terbukti.**

2) Uji Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan terdapat pengaruh *reliability* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel *reliability*  $0,266 < t_{tabel} 2,015$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,792 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan H0 diterima dan H1 ditolak, artinya **variabel *reliability* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis 2 tidak terbukti.**

3) Uji Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan terdapat pengaruh *responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel *responsiveness*  $3,355 < t_{tabel} 2,015$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima, artinya **variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis 3 terbukti.**

4) Uji Hipotesis 4

Hipotesis 4 menyatakan terdapat pengaruh *assurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel *assurance*  $0,943 < t_{tabel} 2,015$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,351 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan H0 diterima dan H1 ditolak, artinya **variabel *assurance* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis 4 tidak terbukti.**

5) Uji Hipotesis 5

Hipotesis 5 menyatakan terdapat pengaruh *emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel *emphaty*  $2,339 > t_{tabel} 2,015$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,024 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima, artinya **variabel *emphaty* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis 5 terbukti.**

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Untuk mengukur besarnya kontribusi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa dan juga untuk mengetahui ketepatan pendekatan atas alat analisis. Nilai koefisien determinan dapat diketahui dari nilai *adjustes R square* pada tabel *model summary*<sup>b</sup> dalam output *regression SPSS for Windows*. Hasil uji  $R^2$  seperti tabel XII.

Tabel 12. Hasil uji  $R^2$  Persamaan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 <sup>a</sup>	,852	,835	1,786

a. Predictors: (Constant), Variabel X5, Variabel X4, Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Uji  $R^2$  didapatkan hasil sebesar 0,852 atau 85,2% yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 85,2% sedangkan sisanya (14,8%) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi. misalnya meneliti pengaruh *access*, *communication*, *credibility*, *security*, dan *competence*, *courtesy*.

Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien korelasi dilihat dari nilai *Product moment dari Pearson*.

Nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat hubungan dan apabila nilai signifikansi  $I > 0,05$  maka tidak terdapat hubungan.

Koefisien korelasi 0,00 – 0,25 kategori korelasi sangat lemah.

Koefisien korelasi 0,25 – 0,50 kategori korelasi cukup kuat.

Koefisien korelasi 0,50 – 0,75 kategori korelasi kuat.

Koefisien korelasi 0,75 – 1,00 kategori korelasi sangat kuat.

Tabel 13. Hasil Uji Korelasi

Correlations							
		Variabel X1	Variabel X2	Variabel X3	Variabel X4	Variabel X5	Variabel Y
Variabel X1	Pearson Correlation	1	.780**	.787**	.777**	.796**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Variabel X2	Pearson Correlation	.790**	1	.874**	.851**	.750**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Variabel X3	Pearson Correlation	.787**	.874**	1	.851**	.743**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Variabel X4	Pearson Correlation	.777**	.851**	.851**	1	.732**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Variabel X5	Pearson Correlation	.796**	.750**	.743**	.732**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Variabel Y	Pearson Correlation	.821**	.834**	.886**	.830**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

a. Korelasi antara *tangible* dan *reliability*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *tangible* dan *reliability* sebesar 0,780 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *tangible* dan *reliability*. Searah artinya jika *tangible* meningkat maka *reliability* meningkat. Korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

b. Korelasi antara *tangible* dan *responsiveness*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *tangible* dan *responsiveness* sebesar 0,787 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *tangible* dan *responsiveness*. Searah artinya jika *tangible* meningkat maka *responsiveness* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

c. Korelasi antara *tangible* dan *assurance*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *tangible* dan *assurance* sebesar 0,770 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *tangible* dan *assurance*. Searah artinya jika *tangible* meningkat maka *assurance* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

d. Korelasi antara *tangible* dan *emphaty*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *tangible* dan *emphaty* sebesar 0,796 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *tangible* dan *emphaty*. Searah artinya jika *tangible* meningkat maka *emphaty* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

e. Korelasi antara *tangible* dan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *tangible* dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,821 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *tangible* dan kepuasan mahasiswa. Searah artinya jika *tangible* meningkat maka kepuasan mahasiswa meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

f. Korelasi antarareliability dan *responsiveness*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *reliability* dan *responsiveness* sebesar 0,847 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *reliability* dan *responsiveness*. Searah artinya jika *reliability* meningkat maka *responsiveness* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

g. Korelasi antara *reliability* dan *assurance*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *reliability* dan *assurance* sebesar 0,851 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *reliability* dan *assurance*. Searah artinya jika *reliability* meningkat maka *assurance* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

h. Korelasi antara *reliability* dan *emphaty*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *reliability* dan *emphaty* sebesar 0,750 sehingga terhadap hubungan yang kuat dan searah antara variabel *reliability* dan *emphaty*. Searah artinya jika *reliability* meningkat maka *emphaty* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

i. Korelasi antara *reliability* dan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *reliability* dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,834 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *reliability* dan kepuasan mahasiswa. Searah artinya jika *reliability* meningkat maka kepuasan mahasiswa meningkat. Korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

j. Korelasi antara *responsiveness* dan *assurance*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *responsiveness* dan *assurance* sebesar 0,851 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *responsiveness* dan *assurance*. Searah artinya jika *responsiveness* meningkat maka *assurance* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

k. Korelasi antara *responsiveness* dan *emphaty*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *responsiveness* dan *emphaty* sebesar 0,743 sehingga terhadap hubungan yang kuat dan searah antara variabel *responsiveness* dan *emphaty*. Searah artinya jika *responsiveness* meningkat maka *emphaty* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

l. Korelasi antara *responsiveness* dan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *responsiveness* dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,886 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *responsiveness* dan variabel kepuasan mahasiswa. Searah artinya jika

*responsiveness* meningkat maka kepuasan mahasiswa meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

m. Korelasi antara *assurance* dan *emphaty*

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *assurance* dan *emphaty* sebesar 0,732 sehingga terhadap hubungan yang kuat dan searah antara variabel *assurance* dan *emphaty*. Searah artinya jika *assurance* meningkat maka *emphaty* meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

n. Korelasi antara *assurance* dan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *assurance* dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,830 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *assurance* dan kepuasan mahasiswa. Searah artinya jika *assurance* meningkat maka kepuasan mahasiswa meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

o. Korelasi antara *emphaty* dan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis perolehan angka korelasi antara variabel *emphaty* dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,813 sehingga terhadap hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel *emphaty* dan kepuasan mahasiswa. Searah artinya jika *emphaty* meningkat maka kepuasan mahasiswa meningkat. korelasi dua variabel ini signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

#### V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian, khususnya dalam hasil analisis di penelitian ini selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* **tidak berpengaruh** positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Komputerisasi Akuntansi tahun akademik 2013/2014 di AMIK Cipta Darma Surakarta.
2. *Reliability* **tidak berpengaruh** positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Komputerisasi Akuntansi tahun akademik 2013/2014 di AMIK Cipta Darma Surakarta.
3. *Responsiveness* **berpengaruh** positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Komputerisasi Akuntansi tahun akademik 2013/2014 di AMIK Cipta Darma Surakarta
4. *Assurance* **tidak berpengaruh** positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Komputerisasi Akuntansi tahun akademik 2013/2014 di AMIK Cipta Darma Surakarta
5. *Emphaty* **berpengaruh** positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi

Komputerisasi Akuntansi tahun akademik 2013/2014 di AMIK Cipta Darma Surakarta

6. Analisa koefisien determinan ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan oleh variabel independen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebesar 85,2% sedangkan sisanya 14,8% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi,
7. Analisis korelasi menunjukkan bahwa:
  - a. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *tangible* dan *reliability*.
  - b. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *tangible* dan *responsiveness*.
  - c. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *tangible* dan *assurance*.
  - d. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *tangible* dan *emphaty*.
  - e. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *tangible* dan kepuasan mahasiswa.
  - f. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *reliability* dan *responsiveness*.
  - g. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *reliability* dan *assurance*.
  - h. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara variabel *reliability* dan *emphaty*.
  - i. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat dan searah antara variabel *reliability* dan kepuasan mahasiswa.
  - j. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara variabel *responsiveness* dan *assurance*.
  - k. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara variabel *responsiveness* dan *emphaty*.
  - l. Terdapat terhadap hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *responsiveness* dan kepuasan mahasiswa.
  - m. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara variabel *assurance* dan *emphaty*.
  - n. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *assurance* dan kepuasan mahasiswa.
  - o. Terdapat hubungan positif yang signifikan dan sangat kuat antara variabel *emphaty* dan kepuasan mahasiswa.



V. SARAN

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan adalah *responsiveness*. Untuk itu disarankan AMIK Cipta Darma Surakarta memperhatikan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap termasuk di dalamnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam bertransaksi, dan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan;
2. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel yang diteliti sebesar 85,2%, yang berarti variabilitas *variable dependent* yang dapat dijelaskan oleh variabel *independent* adalah sebesar 14,8%, maka disarankan untuk dilakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Ramadhan, Fahril, 2009, Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kegiatan Perkuliahan di Universitas Gunadarma, Skripsi, Universitas Gunadarma Jakarta.
- [2] Kotler, Philip, 2002. Manajemen Pemasaran Edisi 1, Prenhalindo, Jakarta.
- [3] Agustiono, Budi, dan Sumarno, 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang, EKSPLANASI, Vol. 1, no. 1, April 2006, p. 1 – 18.
- [4] Purnama, Nursya'bani, 2002, Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service pada Perguruan Tinggi, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, no. 2, 2002, p. 170 – 187.
- [5] Umar, Husein, 2005, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [6] Arikunto, Suharsimi, 2002, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.