



Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas Hkbp Nommensen Kota Medan

Elyana Margareta Panjaitan¹, Rani Uli Pakpahan², Friska Rohayu Sitorus³, Raya Panjaitan⁴

^{1,2,3,4} Universitas HKBP Nommensen Medan

Abstrak

Received: 20 Agustus 2025
Revised: 27 Agustus 2025
Accepted: 01 September 2025

Kualitas Pelayanan pada sebuah Fakultas berperan terhadap kepuasan Mahasiswa . Sehingga tercapai sebuah kepuasan bila mutu pelayanan Fakultas dapat dinikmati Mahasiswa sebagai konsumen primer. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei kepada 83 orang mahasiswa dalam menilai kualitas pelayanan Fakultas melalui kuesioner, dan diperoleh hasil bahwa indikator kualitas pelayanan berupa tangible, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Akan tetapi secara parsial indikator tangible, reliability serta assurance tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan pada indikator responsiveness secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

Kata Kunci: *Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Panjaitan, E., Pakpahan, R., Sitorus, F., & Panjaitan, R. (2025). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas Hkbp Nommensen Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9.A), 246-259. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11338>

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia Pendidikan saat ini semakin bertambahnya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di Kota Medan. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian menjamur dimana-mana bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi di antara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya melainkan persaingan sudah terjadi diantara fakultas-fakultas yang ada di dalam lingkup perguruan itu sendiri.

Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dalam dunia Pendidikan terkhusus dalam memberikan pelayanan pendidikan yang baik kepada mahasiswa. Kompetisi dalam dunia perguruan tinggi di Indonesia saat ini semakin besar, dimana disisi lainnya, perubahan faktor lingkungan yang cepat semakin mendukung kompetisi yang saat ini sedang terjadi, baik kompetisi tersebut bersifat lokal maupun global. Menurut pendapat parasuraman (2006), bahwa pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal.

Universitas HKBP Nommensen Medan merupakan salah satu institusi swasta yang paling populer di Medan, yang ditunjukkan dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang mendaftarkan setiap tahunnya. Seperti institusi pendidikan lainnya, Universitas HKBP Nommensen Medan memiliki visi dan misi yang sangat penting dalam menuntut mahasiswa untuk unggul dalam berbagai bidang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Universitas HKBP Nommensen sangat penting untuk memaksimalkan kebahagiaan mahasiswa selama masa studi mereka. Jika harapan mahasiswa terpenuhi dengan layanan berkualitas tinggi yang

mereka terima, mereka akan merasa puas. Sehingga Universitas HKBP Nommensen sebagai produsen dalam melayani konsumen primer yaitu mahasiswa bahwa apabila kepuasan pada mahasiswanya dapat tercapai, maka akan dapat memberikan promosi yang positif terhadap Fakultas.

Fakultas ekonomi dan bisnis berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan kepada mahasiswa, terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan di Fakultas ekonomi dan bisnis. Keluhan berupa fasilitas kampus belum memadai, kurikulum dan program kampus kurang baik, keterampilan sebagian dosen dalam penyampaian materi kurang efektif, dan keramahan dan responsif pegawai masih kurang ramah dalam melayani.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berdasarkan pada uraian di atas yang telah disesuaikan dengan konteks penelitian ini yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan produk universitas (kualitas, sarana dan prasarana, kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan, serta pemenuhan kebutuhan/hak mahasiswa), pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga baik pelayanan dari dosen maupun pegawai administrasi berkaitan dengan jaminan dan respon terhadap pemecahan masalah yang dihadapi mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan akademik, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan profesionalisme dosen dan kemudahan serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.

Layanan akademik merupakan salah satu komponen penting dalam proses pendidikan tinggi yang berpengaruh signifikan terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan akademik tidak hanya menjadi indikator keberhasilan institusi pendidikan, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam kepuasan mahasiswa.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas HKBP Nommensen, sebagai salah satu institusi pendidikan terkemuka di Indonesia, berkomitmen untuk menyediakan layanan akademik yang berkualitas guna mendukung perkembangan mahasiswa. Namun, masih terdapat tantangan dalam memenuhi ekspektasi mahasiswa terkait layanan yang diberikan, mulai dari proses pendaftaran, bimbingan akademik, hingga dukungan fasilitas belajar. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, diharapkan fakultas dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas layanan akademik di perguruan tinggi memiliki peran krusial dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2016), layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, dalam hal ini, mahasiswa. Penelitian oleh Dung et al. (2020) menunjukkan bahwa layanan akademik yang responsif dan berkualitas tinggi berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa di berbagai institusi pendidikan. Hasil ini sejalan dengan temuan oleh Ranjbar dan Sadeghi (2019), yang mengemukakan bahwa interaksi positif dengan dosen dan staf akademik berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan dan kepuasan mereka.

Di sisi lain, beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak semua aspek layanan akademik berpengaruh secara positif. Menurut Smith dan Jones (2021), terdapat faktor-faktor lain, seperti lingkungan sosial dan dukungan teman sebaya, yang juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga layanan akademik tidak selalu menjadi faktor utama. Penelitian ini menyoroti bahwa fokus berlebihan pada peningkatan layanan akademik tanpa mempertimbangkan aspek lain bisa menyebabkan hasil yang tidak optimal dalam kepuasan mahasiswa.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas HKBP Nommensen memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik. Namun, penting untuk memahami bagaimana pengaruh layanan ini secara spesifik terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di fakultas tersebut, dengan mempertimbangkan sudut pandang dari berbagai penelitian yang ada.

Dengan mengetahui dan memahami kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Jurusan Manajemen Bisnis maka organisasi dapat menentukan strategi yang lebih tepat dalam mencapai sasaran organisasi. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa khususnya pelayanan dalam proses belajar mengajar di Jurusan Manajemen Bisnis dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi swasta di Medan. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat lagi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis hubungan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen. Layanan akademik mencakup kualitas pengajaran, kebijakan administrasi, fasilitas pendukung, dan interaksi antara mahasiswa dan dosen. Data akan dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner dengan skala Likert, yang memungkinkan pengukuran objektif terhadap variabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana layanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa, serta untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kinerja fakultas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan berkontribusi pada strategi peningkatan kualitas pelayanan di institusi tersebut.

Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen Medan, yang merupakan sebuah perguruan tinggi swasta yang memiliki banyak mahasiswa dan berbagai layanan akademik yang menjadi subjek penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama satu semester, mulai dari Oktober 2024 hingga Januari 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen, dengan jumlah lebih dari 2.000 mahasiswa. Sampel penelitian difokuskan pada mahasiswa tingkat pertengahan hingga akhir perkuliahan, yang dianggap memiliki pengalaman cukup dalam layanan akademik, dan sebanyak 83 responden dipilih menggunakan teknik random sampling. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan penilaian yang lebih akurat mengenai kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa.

Jenis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas layanan akademik dan tingkat kepuasan, dengan pertanyaan yang mencakup aspek seperti kualitas pengajaran, akses layanan administrasi, fasilitas belajar, dan dukungan dari dosen. Sementara itu, data sekunder diambil dari dokumen dan laporan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen yang memberikan informasi mengenai kebijakan akademik, jumlah mahasiswa, dan statistik terkait kualitas layanan. Data sekunder ini akan mendukung analisis dan memberikan konteks yang lebih luas dalam penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan metode pengumpulan data survei dengan menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut Sugiyono (2020: 230) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pernyataan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan ke objektif-an data yang tepat. Pengumpulan data responden diperoleh dari penyebaran kuesioner online dengan *google form*.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama yang diteliti: layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Layanan akademik mencakup kualitas pengajaran dosen, aksesibilitas fasilitas akademik, dan proses administrasi terkait. Sementara itu, kepuasan mahasiswa diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam menerima layanan tersebut. Variabel-variabel ini akan dioperasionalkan melalui indikator-indikator seperti kejelasan materi kuliah, responsivitas dosen, dan efisiensi sistem administrasi, yang akan diukur menggunakan skala Likert dengan lima poin dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini melibatkan dua uji penting, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas, menurut Sugiyono (2017), mengukur sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur; dalam konteks ini, kuesioner yang digunakan bertujuan untuk menilai layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Validitas dapat diuji dengan teknik analisis faktor atau dengan menghitung korelasi antara skor item dengan total skor. Jika nilai korelasi lebih dari 0,3, maka item tersebut dianggap valid, memastikan bahwa kuesioner benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diteliti.

Sementara itu, uji reliabilitas mengukur konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang sama, sebagaimana dijelaskan oleh Sekaran (2006). Untuk memastikan kuesioner memiliki reliabilitas tinggi, uji ini dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, maka instrumen tersebut dianggap reliabel. Langkah-langkah untuk melakukan uji reliabilitas meliputi perhitungan nilai Cronbach's Alpha menggunakan data dari kuesioner dan interpretasi hasilnya berdasarkan kategori yang telah ditentukan: 0,0 - 0,6 dianggap tidak reliabel; 0,6 - 0,7 cukup reliabel; 0,7 - 0,8 reliabel; dan 0,8 - 1,0 sangat reliabel.

Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Sugiyono (2014;270), analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen.

Persamaan Umum regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bX + e$$

Di mana Y adalah variabel dependen, X adalah variabel independen, a adalah intercept, b adalah koefisien regresi, dan e adalah kesalahan.

Keterangan :

Y = kepuasan mahasiswa

a = Konstanta

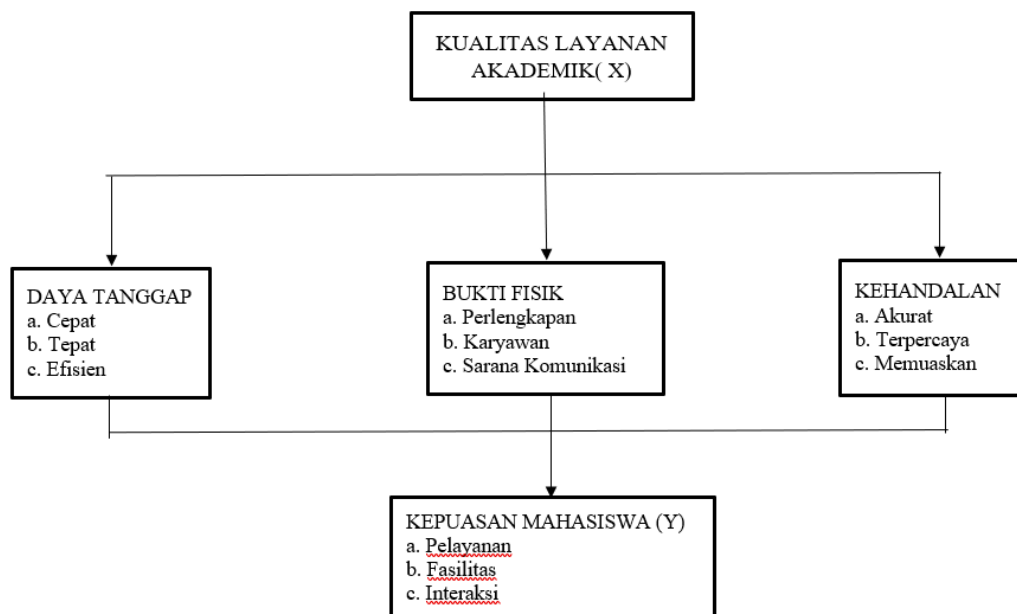
b = Koefisien Regresi

X = Layanan akademik

e = Kesalahan (*error*)

Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2019:60) pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir. Oleh sebab itu, peneliti akan menggambarkan kerangka berpikir yang bertujuan untuk memudahkan pembaca untuk memahami pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas HKBP Nommensen Medan.



Gambar 1
Kerangka Berfikir

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 1: Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Kehandalan (*Reliability*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan.

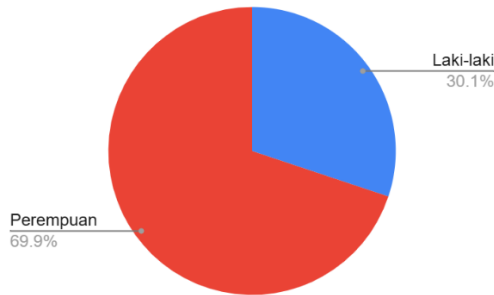
Hipotesis 2: Kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas HKBP Nommensen.

Hipotesis 3: Faktor-faktor layanan akademik yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah keandalan dosen, daya tanggap staf akademik, dan fasilitas belajar yang memadai.

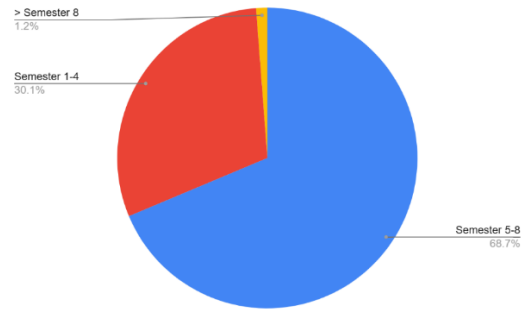
Dengan memahami pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, diharapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas HKBP Nommensen dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Responden



Gambar 2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3
Responden Berdasarkan Semester

Dalam penelitian ini, sebanyak 83 responden mahasiswa diklasifikasikan menurut jenis kelamin, di mana hasilnya menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan, dengan 58 responden (69,9%), sementara laki-laki berjumlah 25 responden (30,1%). Data ini mencerminkan komposisi gender yang lebih banyak diisi oleh mahasiswa perempuan dalam partisipasi penelitian.

Ketika diklasifikasikan berdasarkan semester, mayoritas responden terdiri dari mahasiswa yang berada pada semester 5 hingga 8, mencapai 56 responden atau 68,1% dari total sampel. Sementara itu, mahasiswa yang tergolong dalam semester 1 hingga 4 berjumlah 24 responden (30,1%), dan sisanya merupakan mahasiswa yang berada di atas semester 8. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi penelitian ini didominasi oleh mahasiswa tingkat lanjut.

Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, lima sub-variabel yang membentuk dimensi kualitas layanan sebagai variabel independen telah diuji pada 83 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sub-variabel tersebut meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan oleh peneliti, didapat:

1. Tangible

Tabel 1
Analisa Deskriptif xx1,xx2,xx3,xx4 pada Variabel Tangible

Statistics

	xx1	xx2	xx3	xx4
Valid	100	100	100	100
N				
Missing	0	0	0	0
Mean	3.55	4.07	3.75	4.12
Std. Error of Mean	.103	.081	.090	.038
Median	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4
Std. Deviation	1.029	.807	.903	.383
Variance	1.058	.652	.816	.147
Skewness	-.705	-1.070	-.572	1.203

Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	.162	1.921	.447	2.643
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478
Range	4	4	4	2
Minimum	1	1	1	3
Maximum	5	5	5	5
Sum	355	407	375	412

Berdasarkan tabel data di atas dari 83 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item xx1, xx2,xx3,xx4 terdiri dari mean, median, mode,std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

2. Reliability

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari 83 responden mahasiswa terkait variabel keandalan (reliability) dianalisis dengan fokus pada lima pernyataan (item xx5, xx6, xx7, xx8, xx9). Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap layanan akademik. Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas, masih terdapat sejumlah responden yang tidak setuju atau meragukan kualitas layanan tersebut.

Tabel 2

Analisa Deskriptif pada xx5, xx6, xx7, xx8, xx9 pada Variabel Reliability Statistics

	xx5	xx6	xx7	xx8	xx9
Valid N	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.83	3.83	3.89	3.85	3.76
Std. Error of Mean	.091	.087	.074	.080	.081
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.911	.865	.737	.796	.806
Variance	.829	.749	.543	.634	.649
Skewness	-.554	-.425	-.441	-.458	-.126
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	-.362	-.375	.235	.621	-.510
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478	.478
Range	3	3	3	4	3
Minimum	2	2	2	1	2
Maximum	5	5	5	5	5
Sum	383	383	389	385	376

Analisis deskriptif juga mencakup statistik penting seperti mean, median, mode, standar deviasi, dan varians, yang memberikan gambaran tentang pusat dan sebaran data. Skewness dan kurtosis digunakan untuk menilai simetri dan puncak distribusi tanggapan. Selain itu, rentang nilai serta nilai minimum dan maksimum membantu memahami batasan pada rentang data. Temuan ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan akademik dan merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi mahasiswa, fakultas dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memenuhi harapan mahasiswa secara lebih efektif.

3. Responsiveness

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh dari 83 responden mahasiswa terkait variabel responsiveness dengan fokus pada lima pernyataan, yaitu item xx10, xx11, xx12, xx13, dan xx14. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap responsivitas layanan akademik, masih terdapat sejumlah responden yang merasa tidak puas atau meragukan kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 3
Analisa Deskriptif xx10, xx11, xx12, xx13, xx14 pada Variabel Responsiveness Statistics

	xx10	xx11	xx12	xx13	xx14
Valid N	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.51	3.51	3.63	3.43	3.54
Std. Error of Mean	.097	.095	.091	.101	.104
Median	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
Mode	3	3	4	3	4
Std. Deviation	.969	.948	.906	1.008	1.039
Variance	.939	.899	.821	1.015	1.079
Skewness	.039	.116	-.189	-.107	-.412
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	-.952	-.572	-.705	-.612	-.205
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478	.478
Range	3	4	3	4	4
Minimum	2	1	2	1	1
Maximum	5	5	5	5	5
Sum	351	351	363	343	354

Lebih lanjut, analisis deskriptif untuk setiap item mencakup beberapa statistik penting seperti mean, median, mode, standar deviasi, dan varians. Mean memberikan gambaran rata-rata dari tanggapan mahasiswa terhadap setiap item, sedangkan median menunjukkan nilai tengah dari data yang diurutkan. Mode mengidentifikasi nilai yang paling sering muncul dalam tanggapan, sehingga dapat memberikan informasi tentang preferensi mayoritas responden.

Standar deviasi dan varians digunakan untuk mengukur sebaran data di sekitar mean; semakin tinggi nilai ini, semakin besar variasi dalam tanggapan.

Statistik tambahan seperti skewness dan kurtosis juga dihitung untuk mengevaluasi bentuk distribusi data. Skewness menunjukkan simetri distribusi; nilai positif menandakan distribusi miring ke kanan, sementara nilai negatif menunjukkan miring ke kiri. Kurtosis mengukur puncak distribusi; nilai tinggi menunjukkan distribusi yang lebih tajam dibandingkan distribusi normal. Selain itu, analisis mencakup pengukuran rentang (range), yaitu selisih antara nilai maksimum dan minimum, serta nilai minimum dan maksimum itu sendiri. Total skor (sum) dari semua tanggapan untuk setiap item juga dihitung untuk memberikan gambaran agregat mengenai persepsi mahasiswa terhadap responsivitas layanan akademik.

4. Assurance

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh dari 83 responden mahasiswa terkait empat pernyataan, yaitu item xx15, xx16, xx17, dan xx18. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa setiap item tersebut dievaluasi berdasarkan beberapa statistik penting, termasuk mean, median, mode, standar deviasi, dan varians. Mean memberikan gambaran rata-rata dari tanggapan mahasiswa terhadap setiap item, sementara median menunjukkan nilai tengah dari data yang diurutkan. Mode mengidentifikasi nilai yang paling sering muncul dalam tanggapan, sehingga dapat memberikan informasi tentang preferensi mayoritas responden. Selain itu, standar deviasi dan varians digunakan untuk mengukur sebaran data di sekitar mean, di mana semakin tinggi nilai ini menunjukkan semakin besar variasi dalam tanggapan.

Tabel 4
Analisa Deskriptif pada xx15, xx16, xx17, xx18 pada Variabel Assurance Statistics

	xx15	xx16	xx17	xx18
N	100	100	100	100
Valid				
Missing	0	0	0	0
Mean	3.71	3.54	3.66	3.78
Std. Error of Mean	.077	.096	.090	.082
Median	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4
Std. Deviation	.769	.958	.901	.824
Variance	.592	.918	.813	.678
Skewness	-.127	-.362	-.535	-.343
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	-.328	-.246	-.051	-.297
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478
Range	3	4	4	3
Minimum	2	1	1	2
Maximum	5	5	5	5
Sum	371	354	366	378

Analisis juga mencakup pengukuran skewness dan kurtosis untuk mengevaluasi bentuk distribusi data. Skewness menunjukkan simetri distribusi; nilai positif menandakan distribusi miring ke kanan, sedangkan nilai negatif menunjukkan miring ke kiri. Kurtosis mengukur puncak distribusi; nilai tinggi menunjukkan distribusi yang lebih tajam dibandingkan distribusi normal. Selain itu, rentang (range), yaitu selisih antara nilai maksimum

dan minimum, serta nilai minimum dan maksimum itu sendiri juga dihitung untuk memberikan gambaran lengkap mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, analisis ini memberikan wawasan yang komprehensif mengenai bagaimana mahasiswa menilai aspek-aspek tertentu dari layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen.

Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa

Tabel 5

Analisa Deskriptif pada y1, y2, y3, y4, y5 pada Variabel Kepuasan Mahasiswa

	y1	y2	y3	y4	y5
Valid N	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.67	3.37	3.53	3.38	3.68
Std. Error of Mean	.085	.099	.094	.102	.084
Median	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
Mode	4	3	4	4	4
Std. Deviation	.853	.991	.937	1.023	.839
Variance	.728	.983	.878	1.046	.705
Skewness	-.100	-.107	-.201	-.246	-.484
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	-.610	-.604	-.827	-.572	.291
	.478	.478	.478	.478	.478
Range	3	4	3	4	4
Minimum	2	1	2	1	1
Maximum	5	5	5	5	5
Sum	367	337	353	338	368

Berdasarkan tabel data di atas dari 83 orang responden dipaparkan bahwa nilai analisa deskriptif tiap item y1, y2, y3, y4, y5 terdiri dari mean, median, mode, std deviation, variance, skewness, kurtosis, range, minimum, maximum, dan sum.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Uji Validitas

Untuk pengujian validitas tiap item instrumen dari kualitas pelayanan sebagai variabel independent dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependent, maka bila r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel dengan taraf 0,05, maka pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan sebaliknya. Dengan demikian r tabel pada tabel nilai product moment dengan n= 83 orang dengan tarif 5% atau 0,05 adalah 0,195. Sehingga nilai koefisien korelasi pada tiap item instrumen dinyatakan valid pada tabel berikut

ini:

Tabel 6
Hasil Analisis Uji Validitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

No. Butir Instrumen		Koefisien korelasi	Keterangan (r hitung lebih besar dari r tabel = 0,195)
xx1	Tangible	1	Valid
xx2		0,501	Valid
xx3		0,574	Valid
xx4		0,369	Valid
xx5	Reliability	0,457	Valid
xx6		0,424	Valid
xx7		0,347	Valid
xx8		0,373	Valid
xx9		0,393	Valid
xx10	Responsivenss	0,324	Valid
xx11		0,476	Valid
xx12		0,448	Valid
xx13		0,432	Valid
xx14		0,532	Valid
xx15	Assurance	0,293	Valid
xx16		0,608	Valid
xx17		0,345	Valid
xx18		0,263	Valid
y1	Kepuasan	0,358	Valid
y2		0,531	Valid
y3		0,512	Valid
y4	Mahasiswa	0,558	Valid
y5		0,627	Valid

Uji Reliabilitas

Untuk pengujian reliabilitas item instrumen pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent yang memiliki subvariabel antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty terhadap variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai variabel dependent. Katagori koefisien reliabilitas menurut Guilford, 1956 (dalam kutipan Sugiyono,2017) bahwa dikatakan reliabiltas antara lain:

1. $0,80 < r_i < 1,00$ dikatakan reliabilitas sangat tinggi
2. $0,60 < r_i < 0,80$ dikatakan reliabilitas tinggi
3. $0,40 < r_i < 0,60$ dikatakan reliabilitas sedang

4. $0,20 < r_i < 0,40$ dikatakan reliabilitas rendah
5. $-1,00 < r_i < 0,20$ dikatakan sangat rendah (tidak reliabel)

Dengan demikian, hasil analisis data uji reliabilitas dari keseluruhan item instrumen pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent dengan variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai variabel dependent adalah nilai cronbach Alpha sebesar 0.963 pada program spps versi 20. Disamping itu, peneliti juga memaparkan hasil uji reliabilitas tiap item instrumen pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Hasil Analisis Hasil Analisis Uji Reliabilitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

No. butir instrument		Nilai Cronbach Alpha tiap item
xx1	Tangible	0,962
xx2		0,962
xx3		0,961
xx4		0,962
xx5	Reliability	0,962
xx6		0,962
xx7		0,962
xx8		0,961
xx9		0,961
xx10	Responsiveness	0,961
xx11		0,961
xx12		0,961
xx13		0,961
xx14		0,962
xx15	Assurance	0,962
xx16		0,961
xx17		0,962
xx18		0,962
y1	Kepuasan Mahasiswa	0,961
y2		0,960
y3		0,961
y4		0,961
y5		0961

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji F simultan diketahui bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dalam variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai variabel dependent, dan diperkuat koefisien determinasi pada Adjusted R Square bernilai positif 0,786

atau 78,6%. Sehingga Nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 berarti variabel independent berpengaruh positif terhadap variabel dependent.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel independent terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis(Y) sebagai variabel dependent dapat dijelaskan dimana subvariabel dari variabel kualitas pelayanan (X) antara lain:

1. tangible ($t \text{ hitung} = -0,217 < t \text{ tabel} = 1,989$)tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
2. reliability ($t \text{ hitung} = -0,072 < t \text{ tabel} = 1,989$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
3. responsiveness ($t \text{ hitung} = 6,048 > t \text{ tabel} = 1,989$) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
4. assurance ($t \text{ hitung} = 0,192 < t \text{ tabel} = 1,989$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Di antara keempat sub variabel tersebut, yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu yang pertama responsiveness sebesar 6,048 (t hitung), yang kedua assurance sebesar 0,192 (t hitung).

KESIMPULAN

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan menunjukkan bahwa dari lima sub-variabel kualitas pelayanan, hanya variabel responsiveness yang berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, variabel tangible, reliability, dan assurance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Di antara variabel-variabel tersebut, responsiveness memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa, diikuti oleh assurance, yang memiliki nilai sebesar 6,048. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, disarankan agar lebih memperhatikan aspek tangible dengan meningkatkan kelengkapan fasilitas ruang kuliah dan media komunikasi. Untuk reliability, penting bagi pegawai untuk lebih siap melayani mahasiswa sesuai dengan janji layanan yang diberikan. Sedangkan pada assurance, pegawai diharapkan memberikan pelayanan yang lebih personal dan sopan kepada mahasiswa. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan melakukan analisis lebih mendalam terhadap responden. Hal ini penting karena pengaruh kualitas pelayanan dapat berbeda-beda antar perguruan tinggi, baik secara parsial maupun simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Diah. (2009). Tesis “Kepuasan pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang”.
- A. J. Ramadhan. (2010). *Mencermati Berbagai Gangguan pada Darah dan Pembuluh Darah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Burhanuddin, H. (2017). *Jurnal Manajemen dan Bisnis yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram*
- Dwi Siswoyo. (2007). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.
- Eka, Dian. (2018). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sirwijaya yaitu Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya*.

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hornby, A.S . Oxford. (1985). *Advanced Learner's Dictionary Of Current English*. Oxford: Oxford University Press .
- Indrayani, Kus. (2011). *Jurnal Sains yaitu Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru*.
- Lubis ,Nurbaity. (2016) .*Jurnal Bisnis yaitu Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan*.
- Lupiyoadi.(2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta*.
- Kotler.(2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kusuma , Wijaya, Edi. (2012).*Jurnal Ilmu dan Administrasi Bisnis yaitu Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati*.
- Poerwadarminta. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Saifuddin. (2016). *Jurnal Bisnis yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Supranto.2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Triguno. (1997).*Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*.Jakarta: Golden Teravon.
- Trisnowati, (2014).*Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.
- Winkel, W. S. (1999). *Psikologi Pengajaran*. Jakarta:Gramedia.
- Yuniarti, Santi. (2013). *Pengaruh Model Core Berbasis Konstektual Terhadap Kemampuan Pemahaman Matematik Siswa*. FMIPA : STKIP Siliwangi Bandung. <http://www.google.com> (28 Maret 2016)
- Zauhar ,S.(2005). *Transformasi Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Pembaharuan.
- Zeithamil.(2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm..*