

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III UNIVERSITAS PAMULANG

Desilia Purnama Dewi¹, Sapto Hadi Imambachri², Suwandi³, Laila Chairani⁴
Dosen Prodi Administrasi Perkantoran D-III^{1,2,3}, Mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran
D-III⁴

dosen00810@unpam.ac.id

ABSTRAK

Metode penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program D-III Administrasi Perkantoran Universitas Pamulang. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (x) kualitas pelayanan dengan sub variabel antara lain: keandalan (reliability), keberwujudan (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty), sedangkan variabel terikat (Y) kepuasan pelayanan. Adapun populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi D-III Administrasi Perkantoran yang berjumlah 175 mahasiswa, dengan menggunakan Slovin Azhari didapatkan jumlah sampel sebanyak 64 mahasiswa, namun untuk meningkatkan keakuratan penelitian maka jumlah sampel yang digunakan ditambah menjadi 76 mahasiswa. Untuk metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden secara keseluruhan dan analisis statistik dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik, uji korelasi. Pada hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa nilai rata-rata dari 5 sub variabel dalam skala 1 sampai dengan 5 yaitu reliability, tangible, responsiveness, assurance dan emphaty sebesar 4,42. Sedangkan berdasarkan analisis statistik diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 77,1% yang menggambarkan bahwa faktor-faktor dalam variabel independen memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelayanan. Selanjutnya, berdasarkan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Kata kunci : Pelayanan, kepuasan, *reliability*, *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF D-III OFFICE ADMINISTRATION PROGRAM PAMULANG UNIVERSITY

This quantitative research method aims to examine the effect of service quality on student satisfaction in the D-III Office Administration program at Pamulang University. In this study using independent variables (x) service quality with sub variables including: reliability, tangibility, responsiveness, assurance and empathy, while the dependent variable (Y) service satisfaction. The population of this study were students of the D-III Office Administration Study Program totaling 175 students, using Slovin Azhari obtained a sample size of 64 students, but to increase the accuracy of the research, the number of samples used was increased to 76 students. For the analysis method used in this study is descriptive analysis to describe the overall characteristics of respondents and statistical analysis by conducting

validity, reliability, and classical assumption tests, correlation tests. In the descriptive analysis results obtained that the average value of 5 sub variables on a scale of 1 to 5, namely reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy is 4.42. Meanwhile, based on statistical analysis, the coefficient of determination is 77.1%, which illustrates that the factors in the independent variable have a major influence on service satisfaction. Furthermore, based on hypothesis testing, the results show that there is a significant effect of service quality on satisfaction.

Keywords: *Service, satisfaction, reliability, tangibility, responsiveness, assurance, empathy*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan bertambahnya jumlah perguruan tinggi, persaingan pun semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sampai saat ini masih banyak kelemahan dalam pelayanan publik, termasuk dunia pendidikan, sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Perguruan tinggi sebagai organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, perlu melakukan perubahan sumber daya yang dimilikinya, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Upaya yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya dan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. Dunia pendidikan merupakan

ujung tombak kemajuan suatu bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Dalam hal ini, pemerintah terus memprioritaskan pembangunan di bidang pendidikan, terutama kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.

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

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD 1945 mengamanatkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan pendorong kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dianggap baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi harapan mereka (Kotler, 2000:45).

Layanan berkualitas menekankan pada kata pelanggan, layanan, kualitas, dan tingkat. Tingkat kualitas layanan dan kualitas layanan pasca-pelanggan yang terbaik adalah cara terbaik yang konsisten untuk memenuhi harapan konsumen. (Collier 2017) pada Yamit (2010:22). Zeithmal, Berry dan Parasuraman, 2015 dalam buku Zulian Yamit (2010:10-11) mengemukakan bahwa telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan

pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa. Adapun kelima dimensi karakteristik kualitas jasa tersebut adalah bukti langsung (Tangible), keandalan (Reability), daya tanggap (Resposiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Sebagaimana dalam buku Yamit (2010:10). Melalui kualitas pelayanan terciptalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan merupakan target utama perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang menghadapi persaingan yang ketat. Kualitas pelayanan juga merupakan penentu arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif yang dapat mengembangkan masa depan yang gemilang bagi perusahaan.

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang dipikirkan dan dirasakan terhadap kinerja produk yang dipikirkan dan dirasakan terhadap kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkat produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Tingkat kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima olehnya. Jika produk jauh di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika produk

sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Ekspektasi pelanggan dapat diketahui dari pengalamannya sendiri ketika menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi lainnya. Ukuran kepuasan pelanggan adalah seberapa besar harapan pelanggan tentang produk dan jasa sesuai dengan kinerja aktual produk dan jasa. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Kualitas pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi dan perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani dengan sopan dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas pelayanan yang telah diberikan. Publik akan merasakan kepuasan apabila mereka menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia layanan. Bila mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Sedangkan

sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Karyawan atau pegawai sebagai sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, keandalan, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi organisasi dalam rangka mengevaluasi posisi organisasi dibandingkan dengan para pesaingnya, serta untuk menentukan faktor-faktor yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Dalam upaya mengukur kinerja pelayanan, masalah yang paling penting adalah menetapkan kriteria. Kriteria pekerjaan merupakan faktor terpenting dari apa yang dikerjakan oleh pekerja. Dalam arti, kriteria pekerjaan menjelaskan apa yang telah dibayar oleh organisasi kepada karyawannya untuk dikerjakan. Rangkuti menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Intinya, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Dengan demikian, untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mengupayakan agar jasa yang dirasakan oleh pelanggan lebih besar dari yang diharapkan. Sehingga, dapat

dikatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa tersebut dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakannya.

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

Dalam hal ini prodi Administrasi perkantoran mempunyai jumlah

mahasiswa sebanyak 176 mahasiswa secara total, penulis memperhatikan bahwa ada beberapa hal terkait dengan kepuasan mahasiswa yang perlu mendapatkan perhatian, pertama sistem pembelajaran yang monoton pada beberapa mata kuliah seperti kewirausahaan dimana pembelajaran teori seharusnya diminimalisir sedangkan praktek lapangan harus lebih dikedepankan, kedua belum adanya laboratorium Bahasa Inggris bagi para mahasiswa untuk lebih meningkatkan praktek Bahasa Inggris dan ketiga masih adanya keterbatasan informasi mengenai peluang kerja lulusan.

Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. (Oliver, 1993: 65). Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi. Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality*

assurance), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality*).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Sekretari D-III Universitas Pamulang. Judul penelitian ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang”**.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang dikemukakan adalah: “Apakah ada pengaruhnya antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang?”.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang.

Berdasarkan Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Aryanto (2018:83) kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan pada saat klien berada di perusahaan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur-fitur dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Adapun menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan yang prima. Pentingnya kualitas Service Quality menjadi titik sentral bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan timbul jika kualitas Service Quality diberikan dengan baik.

Servis adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (pelanggan) pada tingkat kepuasan yang hanya dapat dirasakan pada diri orang yang melayani dan dilayani. Menurut Valarie E. Zeithmal dan JoBritner dalam Yuliana Agung, dkk bahwa pelayanan pelanggan adalah layanan yang diberikan sebagai pendukung suatu produk.

Adapun definisi jasa menurut Kotler dalam Nasution adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk tersebut mungkin tidak terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015:2), "jasa merupakan produk yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang ditunjukkan oleh konsumen ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan terpenuhi dengan baik.

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Singkatnya, arti dari kepuasan konsumen adalah sesuatu yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya, seperti suatu barang atau jasa. Memiliki produk atau jasa yang terbaik, kualitas merupakan target dari pelanggan.

Kedua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas terhadap produk atau jasa yang diberikan apabila harapan pelanggan terhadap produk/jasa yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapannya.

Bagi industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalamannya dengan perusahaan. Jadi dengan kata lain, kepuasan dapat diukur tingkatnya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:11), "Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis". Metode penelitian ini menggunakan metode asosiatif, menurut Sugiyono (2017:121), "penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih". Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Penulis melakukan penelitian ini di Universitas Pamulang Fakultas Ekonomi

Prodi Administrasi Perkantoran D-III yang beralamat di Jl. Raya Puspitek, Buaran Pamulang, Kota Tangerang Selatan Banten 15310.

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y). Penulis menentukan populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Prodi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang yang berjumlah 175 mahasiswa/i, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 64 responden.

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti akan menggunakan metode *survey* yang dilakukan pada mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang.

Pembahasan statistik deskriptif dilakukan untuk menjelaskan dan menggambarkan berbagai karakteristik responden secara keseluruhan, berdasarkan jenis kelamin, usia, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Pada bagian ini akan dibahas hasil dari analisis deskriptif data kuesioner yang telah dibagikan kepada mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang selaku responden penelitian yang berjumlah 64 orang responden. Analisis deskriptif data kuesioner ini dilakukan

untuk menguji seberapa baik data yang digunakan melalui indikator dalam kuesioner pada variabel penelitian yaitu: variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Pembobotan terhadap skor masing-masing variabel dilakukan dengan memberikan skor total pada jumlah item dari variabel melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan peneliti didalam kuesioner sehingga hasil dari setiap variabel yang diteliti dapat dideskriptifkan.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pengukuran *likert*, dimana pernyataan didalam kuesioner penelitian mengandung lima alternatif jawaban, dan bentuk pernyataan telah disusun sedemikian rupa dengan menggunakan pengukuran likert dan diberi bobot sebagai berikut dibawah ini:

Tabel 1
Skala Interpretasi Likert

Alternatif Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013:92)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah profil responden :

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	F	%
Laki-Laki	5	6.58%
Perempuan	71	93.42%
Total	76	100.00%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 76 responden, hampir seluruhnya berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 71 orang atau 93,42% sedangkan sisanya adalah laki-laki yaitu sebanyak 5 orang atau 6,58%.

Tabel 3 Usia Responden

Usia	F	%
18-20 tahun	36	47.37%
>20 - 23 Tahun	25	32.89%
>23 - 26 tahun	6	7.89%
> 26 Tahun	9	11.84%
Total	76	100.00%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 76 responden, sebagian besar berusia antara 19-20 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 47,37% sedangkan jumlah terkecil berusia > 23 – 26 tahun yaitu sebanyak 6 orang atau 7,89%.

Tabel 4. Tingkat Perkuliahan Responden

Semester	F	%
Semester 1	2	2.63%
Semester 2	37	48.68%
Semester 3	1	1.32%
Semester 4	16	21.05%

Semester 5	2	2.63%
Semester 6	14	18.42%
> Semester 6	4	5.26%
Total	76	100.00%

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 76 responden, sebagian besar berkuliah pada tingkat semester 2 yaitu sebanyak 37 orang atau 48,68% sedangkan jumlah terkecil berkuliah di semester 3 yaitu sebanyak 1 orang atau 1,32%.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara keseluruhan, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Skor Rata-Rata Tanggapan Responden

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangible	4.44
Emphaty	4.42
Reliability	4.41
responsiveness	4.40
Assurance	4.40
Total	4.42

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa skor rata-rata keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan sebesar 4,42, atau berada dalam kategori Sangat Baik (4,20 – 5,00). Dengan demikian, secara keseluruhan responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden menjawab Setuju dan Sangat Setuju terhadap setiap indikator pernyataan dalam Variabel Kepuasan. Seluruh indikator memiliki skor rata-rata yang berada dalam rentang 4,20-5,00 atau berada dalam kategori Sangat Baik. Skor terendah terdapat pada indikator 2 (merasa puas dengan pelayanan Universitas Pamulang – Prodi Administrasi Perkantoran secara keseluruhan) yaitu sebesar 4,34 sedangkan tertinggi terdapat pada indikator 3 (Prodi Administrasi Perkantoran mempunyai kualitas perkuliahan yang baik) yaitu sebesar 4,38.

Tabel 6 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.3278686
	Std. Deviation	2.09594063
	Absolute	.0801
Most Extreme Differences	Positive	.0641
	Negative	-.0801
Test Statistic		.0801
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai signifikansi (Asymp Sig (2-tailed)) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi berdistribusi normal.

Tabel 7 Uji Korelasi

		Kepuasan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.878 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	76

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

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,878 dengan sig 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan, dimana tingkat keeratan hubungan berada dalam kategori Sangat Kuat (0,80 – 1,00).

Tabel 8 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.768	1.142

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai Rsquare sebesar 0,771 atau dengan kata lain besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 77,1% sedangkan sisanya sebesar

22,9% adalah pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 9.16 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.505	1.296		1.162	.249
	Kualitas Pelayanan	.230	.015	.878	15.768	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 15,768 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,768 > 1,993$) dan sig $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.

SIMPULAN

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Jumlah responden yang digunakan sebagai dasar pengolahan data berjumlah 76 orang, sebagian besar berkuliah pada semester 2 yaitu sebanyak 37 orang atau 48,68% sedangkan jumlah terkecil berkuliah di

semester 3 yaitu sebanyak 1 orang atau 1,32%. Berdasarkan hasil pengolahan data analisis deskriptif dari ke lima sub variable (Tangibility, Empathy, Reliability, Responsiveness dan assurance) diketahui bahwa skor rata-rata keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan sebesar 4,42, atau berada dalam kategori Sangat Baik (4,20 – 5,00). Dengan demikian, secara keseluruhan responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan adalah sangat baik, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh prodi Administrasi Perkantoran D-III memuaskan mahasiswanya, terutama pada fasilitas Gedung perkuliahan, dosen yang selalu memberikan solusi yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, Pemberian arahan umum pembelajaran pada awal semester selalu dilakukan, demikian juga yang menyangkut permasalahan administrasi Mahasiswa dapat dengan jelas dimengerti oleh mahasiswa. Berdasarkan pengolahan data menggunakan analisis statistik, maka dapat disimpulkan bahwa Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,878 dengan sig 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan, dimana tingkat keeratan hubungan berada dalam kategori Sangat Kuat (0,80 – 1,00),

sehingga dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-III secara umum puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,771 atau dengan kata lain besarnya pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 77,1% sedangkan sisanya sebesar 22,9% yang mempengaruhi faktor kepuasan tidak diteliti. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki nilai t hitung sebesar 15,768 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai t hitung $>$ t tabel ($15,768 > 1,993$) dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan antara lain: 1) Dosen dan staf perlu lebih sabar dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi Mahasiswa, 2) Dosen perlu lebih Konsisten dalam melaksanakan agenda perkuliahan sesuai dengan jadwal yang Ditentukan. 3) Staf administrasi Prodi Administrasi Perkantoran perlu lebih sigap dalam mendengarkan keluhan mahasiswa. 4) Alumni Prodi Administrasi Perkantoran harus lebih meningkatkan kinerja pada perusahaan tempat bekerja, sehingga

membawa nama harum bagi prodi Administrasi perkantoran D-III.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Ahmaad. 2018. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Amirin T., 2011, Populasi dan Sampel Penelitian 4 : Ukuran Sampel Rumus Slovin, Erlangga, Jakarta.
- Jasar. 2012. Perilaku Konsumen. Jakarta: Salemba Empat
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Edisi revisi. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Laksana, Fajar. 2018. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi. 2014. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Nasution. 2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2011. Dasar-dasar Statistika. Bandung: Alfabeta
- Sangaadji, Sopiah dan Mamang, Etta. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Singarimbun, Dan Effendi. 2001. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis.
Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis.
Bandung. Alfabeta

Tjiptono, Andy. 2012. Strategi Pemasaran.
Yogyakarta: Andi

Yamit, Zulian. 2015. Manajemen Kualitas
Produk dan Jasa Cetak Pertama:
Yogyakarta: Ekonisia

Yusi, M. Sahirman & Umiyati Idris.2012.
Metode Penelitian Ilmu Sosial
Pendekatan Kuantitatif. Indonesia:
Citra Books. Indonesia