

MENGEVALUASI KEPUASAN MAHASISWA: DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI POLITEKNIK HARAPAN BANGSA SURAKARTA JAWA TENGAH

Eko Purbiyanto¹, Tri Pamungkas²

¹Politeknik Harapan Bangsa, Jl. Ir. Sutami No.46, Pucangsawit, Kec. Jebres, Surakarta, Indonesia.

²Universitas Al Hikmah, Jl. Jepara Kudus Km. 24 Mayong, Jepara, Indonesia.

Email: ekopurbiyanto7@gmail.com

Article History

Received: 10-03-2024

Revision: 14-03-2024

Accepted: 15-03-2024

Published: 17-03-2024

Abstract. Independent assessment is a must for every educational institution, and one way is to conduct surveys to assess student satisfaction. The aim of this research is to analyze the level of student satisfaction with the learning process using the five dimensions of the SERVQUAL variable as independent variables and student satisfaction as the dependent variable. The total population was 185 respondents, the sample used the Disproportionate Stratified Random Sampling technique and used a questionnaire to obtain data. The results of this research process show that reliability has a significant effect on student satisfaction with a value of $\beta = 0,163$ with value $\rho = 0,034$. Responsiveness has a significant effect on student satisfaction with a value of $\beta = 0,146$ with value $\rho = 0,045$. Significant guarantee of satisfaction students with a value of $\beta = 0,171$ with value $\rho = 0,041$. Empathy is significant for student satisfaction with a value of $\beta = 0,199$ with value $\rho = 0,007$. Tangibles is significant for consumer satisfaction with a value of $\beta = 0,274$ with value $\rho = 0,000$. The F test of the SERVQUAL variable with customer satisfaction shows a significant simultaneous influence on the evidence with an F value of $31,191 > 0,05$. And the contribution value of the influence of the five SERVQUAL variables on customer satisfaction with the adjusted R square result of 75,5%.

Keywords: Educational Services, Parental Satisfaction, Service Quality

Abstrak. Penilaian mandiri merupakan suatu keharusan bagi setiap institusi pendidikan, dan salah satu caranya adalah dengan melakukan survei untuk menilai kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dengan menggunakan lima dimensi variabel SERVQUAL sebagai variabel independen dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Jumlah populasi sebanyak 185 responden, sampel dengan menggunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling* dan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil proses penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $\beta = 0,163$ dengan nilai $\rho = 0,034$. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $\beta = 0,146$ dengan nilai $\rho = 0,045$. Jaminan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $\beta = 0,171$ dengan nilai $\rho = 0,041$. Empati signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $\beta = 0,199$ dengan nilai $\rho = 0,007$. Bukti fisik signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\beta = 0,274$ dengan nilai $\rho = 0,000$. Uji F variabel SERVQUAL dengan kepuasan pelanggan menunjukkan pengaruh signifikan secara simultan terhadap bukti dengan nilai F sebesar $31,191 > 0,05$. Dan nilai kontribusi pengaruh kelima variabel SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil adjust R square sebesar 75,5%.

Kata Kunci: Layanan Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan

How to Cite: Purbiyanto, E & Pamungkas, T. (2024). Mengevaluasi Kepuasan Mahasiswa: Dampak Kualitas Pelayanan Pendidikan di Polteknik Harapan Bangsa Surakarta Jawa Tengah. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5 (2), 1534-1546. <http://doi.org/10.54373/imeij.v5i2.918>

PENDAHULUAN

Mahasiswa harus memperoleh kepuasan terhadap layanan pendidikan. Sebab, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan khususnya mahasiswa merupakan kunci terjaminnya eksistensi lembaga pendidikan. Adanya pelayanan yang berkualitas dapat memuaskan mahasiswa dan menarik mahasiswa sebagai pelanggan di kampus. Menurut (Warisno, 2018) untuk mencapai capaian pendidikan yang baik diperlukan proses dan sistem pendidikan yang berkualitas, yang mampu dalam mewujudkan pendidikan yang memenuhi kebutuhan manusia, menyesuaikan dengan kemajuan jaman, dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dikatakan baik. Sebaliknya jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas buruk, namun jika kenyataannya sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan. Perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima sering kali disebut sebagai "gap antara harapan dan kenyataan". Ini adalah konsep yang penting dalam manajemen layanan dan pengalaman pelanggan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap layanan pendidikan. Menurut Parasuraman, et al dalam (Tjiptono & Candra, 2016) diantara faktor-faktor tersebut adalah perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang baik dan terpenuhinya harapan mereka terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa, terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menyatakan kualitas kegiatan pelayanan, yang meliputi: (a) dimensi nyata, yaitu berupa penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Dalam konteks persekolahan, hal ini terlihat dari tersedianya gedung yang menarik, perlengkapan pembelajaran yang mutakhir, dan penampilan staf yang meyakinkan; (b) dimensi keandalan yaitu kemampuan menampilkan formulir pelayanan secara cepat dan akurat; (c) dimensi responsiveness, yaitu kemauan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang diinginkan; (d) dimensi jaminan, keterampilan, keahlian dan kesopanan staf sekolah yang ditunjukkan kesediaan memberikan pelayanan dengan penuh keyakinan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan; (e) dimensi empati, kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan.

Menurut Parasuraman, et al dalam (Tjiptono & Candra, 2016) indikator kehandalan meliputi 1) kemampuan untuk memberikan layanan pendidikan sesuai dengan yang dijanjikan, (2) keluhan mahasiswa ditangani dengan cepat, (3) menyampaikan layanan pendidikan secara benar sejak pertama kali, (4) menyampaikan layanan pendidikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, (5) menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan. Indikator daya tanggap

adalah (6) menginformasikan kepada mahasiswa tentang kepastian waktu penyampaian kegiatan kampus, (7) layanan kampus yang segera atau cepat bagi mahasiswa, (8) kesediaan kampus untuk membantu mahasiswa, (9) kesigapan kampus untuk merespon mahasiswa. Indikator jaminan yaitu (10) dosen yang menumbuhkan rasa percaya diri kepada mahasiswa, (11) kampus membuat mahasiswa merasa aman sewaktu melakukan transaksi, (12) dosen yang secara konsisten bersikap sopan, (13) dosen yang mampu menjawab pernyataan mahasiswa. Indikator perhatian yaitu (14) memberikan perhatian individual kepada mahasiswa, (15) dosen yang memperlakukan mahasiswa dengan penuh perhatian, (16) sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan mahasiswa, (17) kampus yang memenuhi kebutuhan mahasiswa, (18) waktu beroperasi jam kampus yang nyaman. Indikator bukti fisik berdasarkan (19) peralatan yang modern, (20) fasilitas yang berdaya tarik visual, (21) dosen yang berpenampilan rapi dan profesional, (22) materi-materi fisik lain berkaitan dengan layanan pendidikan yang berdaya tarik visual. Sedangkan indikator kepuasan konsumen menurut (Kotler, 2002) adalah yang terdiri dari, (1) proses peningkatan kualitas layanan pendidikan, (2) proses pengelolaan fasilitas yang disediakan kampus, (3) proses pendaftaran sampai dengan pembayaran administrasi, (4) proses pelayanan pendidikan kepada mahasiswa.

Penelitian ini untuk mengukur seberapa puas layanan pendidikan yang diberikan kampus kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dalam hal mutu layanan pendidikan yaitu sesuai dengan standar kurikulum pendidikan dan mengetahui bakat, minat, kemampuan, serta menghindari keluhan mahasiswa akibat ketidakmampuan kampus dalam memberikan layanan pendidikan, karena tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini didasarkan pada hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik baik secara individu maupun kolektif terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Beberapa peneliti dari negara lain telah menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan pendidikan yaitu; (Rasli, Shekarchizadeh, & Iqbal, 2012); (El-Bayoumi, 2012); (Datta & Vardhan, 2017); (Almigheerbi, Ramsey, & Lamek, 2019); (Chang, 2022) semua penelitian tersebut mengkaji tentang kualitas layanan pendidikan bagi pelajar karena kualitas layanan pendidikan masih ditemukan rendah, dengan asumsi kualitas layanan lembaga pendidikan masih rendah, maka penelitian ini fokus pada kepuasan mahasiswa yang dilibatkan sebagai responden. Maka penelitian ini menggunakan alat ukur SERVQUAL 5 (lima) dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di kampus khususnya Politeknik Harapan Bangsa Surakarta, berdasarkan penelitian sebelumnya

bahwa SERVQUAL dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan pendidikan.

Penelitian menggunakan model SERVQUAL bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan, dalam hal ini, mahasiswa Politeknik Harapan Bangsa Surakarta sebagai pelanggan layanan pendidikan. Model SERVQUAL mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu: (1) *reliability* (keandalan); kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, (2) *responsiveness* (responsif); kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, (3) *assurance* (jaminan); kepercayaan, keahlian, dan sikap yang meyakinkan dari staf yang memberikan layanan, (4) *empathy* (empati); perhatian dan perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. (5) *tangible* (tampak fisik); fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf yang terlibat dalam pelayanan. Penelitian menggunakan model SERVQUAL dalam konteks kepuasan mahasiswa bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan pendidikan yang diberikan oleh institusi pendidikan telah memenuhi atau tidak memenuhi harapan mahasiswa dalam 5 (lima) dimensi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang area mana yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berlangsung di Politeknik Harapan Bangsa, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Dengan alasan ditemukannya permasalahan mengenai rendahnya mutu layanan pendidikan dan diperolehnya izin untuk melakukan penelitian. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Harapan Bangsa Surakarta mengenai proses pelayanan kepada pelanggan adalah melalui penyebaran kuesioner survei kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata sebagai variabel independen dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen yang diukur dengan lima poin likert. (Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2018) skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah; (1) data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, (2) data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan

cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Populasi mempunyai arti sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Politeknik Harapan Bangsa, Kota Surakarta, Jawa Tengah dengan jumlah sebanyak 185 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik tertentu yang diambil dari suatu populasi yang akan diteliti secara rinci. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sesuai dengan metode yang berlaku sehingga betul-betul representatif. Sampel dari penelitian ini adalah bagian dari jumlah populasi. Dalam penentuan sampel, menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, 2022) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 50 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling* (sampel acak berstrata proporsional). Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, 2022) dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan yaitu teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling* (sampel acak berstrata proporsional) . yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi jumlah kurang proporsional.

Alat ukurnya adalah 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik sebagai variabel independen dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen yang diukur dengan likert lima poin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket dan observasi. Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, 2018) dasar penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara: dokumentasi yaitu pencarian data berupa catatan, buku, agenda rapat, dan notulen rapat, foto kegiatan; kuesioner yaitu peneliti memberikan daftar pertanyaan tertulis untuk dijawab responden berdasarkan skala likert 1-5; Observasi artinya peneliti mengamati langsung objek penelitian. Dilihat dari proses pelaksanaannya, observasi dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan. Jadi peneliti lebih memilih observasi partisipan karena terlibat langsung dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sebelum digunakan dalam penelitian instrumen yang telah dimodifikasi akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji asumsi klasik yaitu: multikolinearitas, autokorlasi, heteroskedastisitas dan normalitas. Dan pengujian hipotesis yaitu: regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil proses data dengan program SPSS, komposisi

variabel penelitiannya adalah variabel bebas: kehandalan (X_1); daya tanggap (X_2); jaminan (X_3); perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5). Variabel terikat: kepuasan konsumen (Y). Metode pengumpulan data yang berupa data kualitatif merupakan data pendapat orang tua siswa yang tidak berbentuk angka yaitu: tanggapan mahasiswa mengenai kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud serta konsumen. kepuasan. Data kuantitatif merupakan pendapat mahasiswa dari hasil angket yang berbentuk angka-angka dengan uji statistik. Sumber data primer adalah jawaban kuesioner, wawancara dan observasi langsung. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian, dan data diperoleh dari sumber perpustakaan dan dokumentasi yang diterbitkan.

Teknik pengumpulan datanya berupa dokumentasi yaitu pencatatan peristiwa yang telah terjadi, angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khusus berupa observasi partisipatif. Observasi partisipatif merupakan suatu metode di mana peneliti aktif terlibat dalam situasi atau lingkungan yang diamati. Dalam observasi partisipatif, peneliti tidak hanya mengamati dari kejauhan, tetapi juga terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati. Ciri khusus dari observasi partisipatif adalah bahwa peneliti berinteraksi langsung dengan subjek atau lingkungan yang diamati, tidak hanya memerhatikan dari luar, tetapi juga terlibat dalam kegiatan sehari-hari yang terjadi di dalam kampus tersebut. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam dan mendetail tentang objek yang diamati. Keuntungan dari observasi partisipatif termasuk kemampuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang budaya dan konteks permasalahan yang diamati, serta kemungkinan untuk mengidentifikasi dan memahami dinamika yang mungkin tidak terungkap melalui metode pengumpulan data lainnya.

HASIL

Variabel Penelitian Deskriptif

Uji deskriptif data penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan data berdasarkan skor total variabel penelitian dilihat dari nilai minimum, maksimum dan mean.

Tabel 1. Uji deskriptif data penelitian

Variabel Belajar	Hasil Penelitian			
	Min	Max	mean	std. dev
Keandalan	19	25	21.40	1.429
Daya tanggap	15	20	17.88	1.560

Jaminan	16	20	18.04	1.245
Perhatian	19	25	22.72	1.578
Bukti Fisik	13	20	16.78	1.706
Kepuasan	16	20	18.82	1.207

Data menunjukkan bahwa untuk variabel keandalan nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata sebesar 21,40, nilai standar deviasi sebesar 1,429, variabel daya tanggap nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata sebesar 17,88, nilai standar deviasi sebesar 1,560, variabel jaminan nilai minimum 16, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 18,04, nilai standar deviasi 1,245, variabel jaminan nilai minimum 19, nilai maksimum 25 nilai rata-rata 22,72, nilai standar deviasi 1,578, nilai variabel bukti fisik nilai minimum 13, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 16,79, nilai standar deviasi 1,706. Sedangkan untuk variabel kepuasan mahasiswa diperoleh nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 20 nilai rata-rata sebesar 18,82 dan nilai standar deviasi sebesar 1,207.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan uji korelasi Pearson, item pernyataan dinyatakan valid jika nilai $p < 0,05$. Sebaliknya item pernyataan dinyatakan valid jika nilai $p \geq 0,05$.

Tabel 2. Uji validitas dan reliabilitas

No	Pertanyaan	ρ value	α	Kesimpulan	No	Pertanyaan	ρ value	α	Kesimpulan
1	K1	0,000	0,05	Valid	19	BF1	0,000	0,05	Valid
2	K2	0,000	0,05	Valid	20	BF2	0,000	0,05	Valid
3	K3	0,000	0,05	Valid	21	BF3	0,000	0,05	Valid
4	K4	0,000	0,05	Valid	22	BF4	0,000	0,05	Valid
5	K5	0,000	0,05	Valid	23	KK1	0,000	0,05	Valid
6	DT1	0,000	0,05	Valid	24	KK2	0,000	0,05	Valid
7	DT2	0,000	0,05	Valid	25	KK3	0,000	0,05	Valid
8	DT3	0,000	0,05	Valid	26	KK4	0,000	0,05	Valid
9	DT4	0,000	0,05	Valid					
10	J1	0,000	0,05	Valid					
11	J2	0,000	0,05	Valid					
12	J3	0,000	0,05	Valid					
13	J4	0,000	0,05	Valid					
14	E1	0,000	0,05	Valid					
15	E2	0,000	0,05	Valid					
16	E3	0,000	0,05	Valid					
17	E4	0,000	0,05	Valid					
18	E5	0,000	0,05	Valid					

No	Variabel	α	Kesimpulan
1	Keandalan	0,708	Reliabel
2	Daya tanggap	0,764	Reliabel
3	Jaminan	0,731	Reliabel
4	Perhatian	0,711	Reliabel
5	Bukti Fisik	0,790	Reliabel
6	Kepuasan Mahasiswa	0,795	Reliabel

Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus Cronbach Alpha. Nilai koefisien alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya, sedangkan nilai koefisien alpha antara 0,545 dan 0,887.

Hasil Uji Asumsi Klasik

- Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai toleransi $\geq 0,10$ dan nilai VIF < 10 sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas atau hubungan antar variabel independen.
- Uji autokorelasi menunjukkan nilai asymp. sebesar $0,153 > 0,05$ sehingga data tidak terjadi autokorelasi
- Uji heteroskedastisitas menunjukkan masing-masing nilai $\rho > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- Uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai asym. sig sebesar $0,200 > 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal.
Sehingga berdasarkan asumsi klasik tersebut di atas maka data penelitian dinyatakan layak untuk analisis data.

Hasil Uji Hipotesis

Uji ini digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam peneltiyian ini, meliputi uji regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2)

Tabel 3. Uji hipotesis analisis regresi linier berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Beta</i>	<i>Mean</i>		
1 (Constant)	.141	1.749		.081	.936
Keandalan	.163	.074	.192	2.193	.034
Daya tanggap	.146	.070	.188	2.068	.045
Jaminan	.171	.081	.177	2.107	.041
Perhatian	.274	.068	.388	4.062	.000
Bukti Fisik	.199	.071	.260	2.823	.007

- Nilai konstanta positif sebesar 0,141 artinya kepuasan mahasiswa akan tetap sebesar 0,141 jika tidak dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.
- Nilai keandalan b1 berpengaruh positif sebesar 0,163 terhadap kepuasan mahasiswa.
- Nilai daya tanggap b2 berpengaruh positif sebesar 0,146 terhadap kepuasan mahasiswa.
- Nilai jaminan b3 berpengaruh positif sebesar 0,171 terhadap kepuasan mahasiswa.
- Nilai empati b4 berpengaruh positif sebesar 0,274 terhadap kepuasan mahasiswa.
- Nilai bukti fisik b5, berpengaruh positif sebesar 0,199 terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4. T-test

Variables	T	Sig.	Information
Keandalan	2.193	0.034	significant influence
Daya tanggap	2.068	0.045	significant influence
Jaminan	2.107	0.041	significant influence
Perhatian	2.823	0.007	significant influence
Bukti Fisik	4.062	0.000	significant influence

- Keandalan menunjukkan nilai signifikansi $0,034 < 0,05$ sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Daya tanggap menunjukkan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$ sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Jaminan menunjukkan nilai signifikansi $0,041 < 0,05$ sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Empati menunjukkan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Bukti fisik menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 5. F-Test

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	55.673	5	11.135	31.191	.000 ^b
	<i>Residual</i>	15.707	44	.357		
	<i>Total</i>	71.380	49			

Hasil perhitungan diperoleh nilai probabilitas (p value) sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan pada variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Table 6. Determination coefficient test

	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1		.883 ^a	.780	.755	.597

Hasil perhitungan menunjukkan koefisien determinasi Adjusted R Square = 0,755 artinya pengaruh kepuasan mahasiswa disebabkan oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 0,755 atau 75,5%. Sedangkan sisanya sebesar 24,5% ($100\% - 75,5\% = 24,5\%$) disebabkan oleh variabel independen lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DISKUSI

Tabel statistik di atas menggambarkan bahwa dimensi SERVQUAL yang memiliki nilai β tertinggi adalah bukti fisik. Dimensi bukti fisik mempunyai nilai β sebesar 0,274 dan signifikansi pada taraf 0,000, sedangkan yang paling rendah terdapat pada aspek daya tanggap dimana nilai β sebesar 0,146 dan signifikan pada taraf 0,045. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja unit layanan di Politenik Harapan Bangsa Surakarta dalam proses pembelajaran berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pendapat (Prianto, 2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta didik, dimana kualitas pelayanan meliputi 5 faktor utama (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) yang merupakan faktor penting. yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Menurut (Rahmawati, Permana, Nurdin, Triatna, & Fadhli, 2023) dimensi bukti fisik merupakan dimensi penting dan pertama yang disadari oleh pelanggan, dan kelebihan dan kekurangan dimensi ini akan terlihat dengan cepat. Penelitian Universitas Almuslim mengenai proses pembelajaran dan evaluasi dimana dimensi kualitas pelayanan mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi ditunjukkan dengan rata-rata skor dimensi bukti fisik sebesar 3,06 dan RAL sebesar 76,44% (kategori sangat baik). Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian analisis 4 perusahaan (Bank, Credit Card Co., Repair & Maintenance Co., dan L.D. Telephone Co.) pada penelitian yang dilakukan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) dimana lima dimensi SERVQUAL memprediksi hasil kualitas secara keseluruhan sehingga kehandalan secara konsisten merupakan dimensi yang paling penting. Lebih jauh lagi, jaminan adalah dimensi terpenting kedua dalam keempat kasus tersebut. Bukti fisik lebih penting dalam kasus bank dibandingkan ketiga perusahaan lainnya, sedangkan daya tanggap adalah kebalikannya. Perhatian adalah dimensi yang paling tidak penting dalam kasus ini.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai $b_1 = 0,163$ dan didukung dengan nilai $\rho = 0,034$, daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai $b_2 = 0,148$ dan didukung dengan nilai $\rho = 0,045$. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara jaminan dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai $b_3 = 0,171$ dan didukung dengan nilai $\rho = 0,041$. Terdapat pengaruh yang positif

dan signifikan antara perhatian dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai $b_4 = 0,199$ dan didukung dengan nilai $\rho = 0,007$. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan orang tua siswa yang ditunjukkan dengan nilai $b_5 = 0,274$ dan didukung dengan nilai $\rho = 0,000$. Serta hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai $\rho = 0,000 < 0,05$, maka Politeknik Harapan Bangsa Surakarta hendaknya tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beberapa faktor kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, serta adanya pengaruh bersama-sama dari faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa, Politeknik Harapan Bangsa Surakarta disarankan untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

- Peningkatan layanan kehandalan: mengidentifikasi area di mana keandalan layanan dapat ditingkatkan, seperti konsistensi dalam menyediakan layanan, ketepatan waktu, dan keandalan sistem informasi yang digunakan.
- Peningkatan daya tanggap kepada mahasiswa: memastikan responsifitas yang lebih baik terhadap kebutuhan dan masalah mahasiswa. Hal ini bisa mencakup waktu respon yang lebih cepat terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa serta memberikan solusi yang efektif terhadap masalah yang muncul.
- Penguatan jaminan kepada mahasiswa: melanjutkan upaya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa tentang kualitas layanan yang diberikan, baik melalui komunikasi yang jelas tentang kebijakan dan prosedur, maupun melalui pelatihan dan pengembangan staf untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
- Peningkatan perhatian kepada mahasiswa: meningkatkan kualitas interaksi antara staf dan mahasiswa dengan meningkatkan rasa empati, perhatian, dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kepuasan mahasiswa.
- Perbaikan fasilitas fisik kampus: melakukan perbaikan atau peningkatan terhadap fasilitas fisik dan infrastruktur yang dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa, karena kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik kampus juga merupakan faktor penting dalam konteks pendidikan.

- Pemantauan dan evaluasi berkelanjutan: melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan, baik melalui survei kepuasan, wawancara, atau pengamatan langsung, untuk terus meningkatkan dan memperbaiki layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dengan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan rekomendasi di atas, diharapkan Politeknik Harapan Bangsa Surakarta dapat terus meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mempertahankan reputasi sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima Kasih: pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Mahasiswa dan kampus Politeknik Harapan Bangsa Surakarta Jawa Tengah yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun jurnal ini serta memberikan izin kepada lembaganya untuk digunakan. sebagai objek penelitian.

REFERENSI

- Almigheerbi, T. S., Ramsey, D., & Lamek, A. (2019). Using the SERVQUAL model to assess service quality and students' satisfaction: (an empirical study of the online registration system at the University of Tripoli). *ACM Journals*, 130-133.
- Chang, Z. (2022). Research on Strategies of Synchronous Interaction Hybrid Basic Sports and University Education Interaction Model Based on SERVQUAL Model. *ACM Journals*, 1-22.
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. *SAGE Journals*, 1-9.
- El-Bayoumi, J. G. (2012). Evaluating IT service quality using SERVQUAL. *ACM Journals*, 15-22.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Prehalindo.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple -Item Scale for Measuring consumer perceptions of servise quality. *Journal Retailing*, 29-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 111-124.
- Prianto, A. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Jombang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 1061-1074.
- Rahmawati, R., Permana, J., Nurdin, D., Triatna, C., & Fadhli, F. (2023). Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL) . *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan* , 1944-1957.
- Rasli, A., Shekarchizadeh, A., & Iqbal, M. J. (2012). Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students in Malaysian Universities. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 10-25.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Warisno, A. (2018). Implementing a Quality Learning in Schools. *Ar Raniry : International Journal of Islamic Studies*, 1-12.