

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI ASEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG

THE DIMENSION OF THE QUALITY OF SERVICE TOWARDS THE STUDENTS'
SATISFACTION AT STAIN, TULUNGAGUNG

ABSTRACT

By

ANJAR PRIHANTORO

Based on the formulation of the problems, then the objectives of the study that would be reached in this study are: 1) to analyze what service qualities that are given to the students of STAIN, Tulungagung, 2) to know the relationship dimension of the quality of service towards the students' satisfaction at STAIN, Tulungagung, 3) to analyze which dimension of service quality that has the close relationship with the students' satisfaction, 4) to know the rate of students' satisfaction towards the available service quality at STAIN, Tulungagung. The research is carried out for 4 months, starting from August 1, 2011 to January 11, 2012.

The types of the research here are of two kinds, i.e. case study and explanatory research. Case study is a research that is carried out intensively, in detail, and deeply towards an organization, an institution or a certain phenomenon. The technique of sample taking is by involving all of the administrative staff at STAIN Tulungagung. Data analysis uses the Multiple Linear Regression.

From the whole discussions of the research, it can be concluded that: 1) the free variables comprising the lecturers' quality, the curriculum, the administrative staff's service and institutional facility simultaneously have significant influence on the students' satisfaction at STAIN Tulungagung. This is proved by the result of ANOVA testing, where the value of $F = 23.8479$ at the significant level of 5% with the value of probability = 0.000 2) that partially, among the four free variables that has the most dominant influence on the students' satisfaction is the curriculum variable (X_2) = 7.86. This can be proved by the Testing of Regression Equity, where the $t_{\text{statistic}}$ of $X_2 = 7.86$ at coefficient (c) = - 1.76 and the probability = 0.000 is bigger than the other variables.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan, alumni dan hasil penelitian. Jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak penyelenggara pendidikan. Mahasiswa dalam penelitian ini sebagai konsumen atau penerima layanan jasa.

Dalam konteks orientasi konsumen penting pula dianalisis bagaimana perilaku konsumen, dalam hal ini khususnya pada tingkat kepuasan pasca pembelian, apakah

konsumen merasa puas atau kecewa, karena hal ini akan sangat berpengaruh pada perilaku yang akan datang, sehingga kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan konsumen dalam hal ini mahasiswa yang dilakukan haruslah sesuai dengan yang diharapkan.

Arti pentingnya penelitian analisis dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa adalah untuk mengetahui sejauhmana hubungan serta pengaruh kualitas pelayanan jasa yang diterima oleh mahasiswa dan bagaimana tingkat kepuasannya. Kesemuanya itu akan bermuara pada pembuatan skala prioritas kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk

mengadakan suatu penelitian di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung mengenai "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung".

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan jasa apa saja yang diberikan kepada mahasiswa?
2. Untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Untuk menganalisis dimensi kualitas jasa mana yang paling erat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa?
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang ada?

METODE PENELITIAN

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan, yaitu terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2011 sampai dengan 11 Januari 2012. Tempat penelitian ini adalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung, dengan obyek semua staf pegawai dan unsur pimpinan pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung.

2.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan disini ada dua yaitu adalah penelitian studi kasus (sudy casus) dan penjelasan (eksplanatory). Penelitian studi kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau gejala tertentu (Arikunto, 2002:120).

Sedangkan penelitian penjelasan (explannatory atau konfirmator) yang dimaksud adalah penelitian yang berusaha untuk memberikan gambaran terhadap pengaruh antara dua variabel atau lebih dengan melalui penelitian yang didalamnya terdapat hipotesis untuk diujikan dan

diberikan jawaban serta pendiskusian hasil penelitian dengan interpretasi. (Singarimbun, 1987: 3)

2.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara kesengajaan (purpousive sampling), mengingat jumlah populasi yang ada sama dengan jumlah yang dijadikan sampel.

Dengan demikian dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik total sampling yaitu keseluruhan populasi menjadi sampel penelitian yakni keseluruhan pegawai administrasi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulung-agung. Jadi sampel yang sekaligus merupakan responden penelitian terdiri atas seorang Kepala Bagian Administrasi, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan seluruh stafnya sebanyak 38 orang.

2.4. Tehnik Analisa Data

Analisis ini menggunakan tehnik analisa regresi berganda, dengan maksud untuk melihat besarnya pengaruh dari variable bebas terhadap variable terikatnya. Besar pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi dengan menggunakan persamaan garis regresi linear melalui rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = kinerja guru dan karyawan
- a = konstanta
- b1 s/d b4 = koefisien regresi X1, X2, ...
- X1 = gaya instruksi
- X2 = gaya konsultasi
- X3 = gaya partisipasi
- X4 = gaya delegasi
- e = kesalahan pengganggu

Untuk menguji tingkat pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent digunakan uji t test dan uji F.

1. Uji t test

Uji t test digunakan untuk menguji kemampuan (secara parsial) dari masing-masing variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependent. Adapun langkah untuk melakukan uji t test sebagai berikut:

- a. Menentukan formulasi hipotesis
Ho : B1 = 0
Ho : B1 ≠ 0
- b. Menghitung nilai t dengan formula

$$t = \frac{b_1}{Se(b_1)}$$

Dimana b_1 = koefisien regresi
 $Se(b_1)$ = standar error koefisien regresi

c. Menentukan sikap tingkat signifikan dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila nilai t hitung > tabel maka H_0 ditolak, berarti variabel independent yang dimaksud (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) secara signifikan pada tingkat keyakinan tertentu.
- Apabila nilai t hitung < tabel maka H_0 diterima, berarti variabel independent yang dimaksud (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) secara signifikan pada tingkat keyakinan tertentu.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel independent secara bersama-sama dan pengaruhnya secara signifikan terhadap variabel dependent pada signifikansi tertentu. Hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 \dots \dots B1/2 = 0$

$H_0: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \dots \dots B1/2 \neq 0$

a. Jenis Kelamin

Tabel 6 : Jumlah responden menurut jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1. | Laki-laki | 27 orang | 27% |
| 2. | Perempuan | 73 orang | 73% |
| Jumlah | | 100 orang | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Dari tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden menurut jenis kelamin didapatkan data yaitu

jumlah responden laki-laki sebanyak 27 Orang (27%) dan responden perempuan sebanyak 73 orang (73%).

b. Jurusan dan program studi yang diambil

Tabel 7 : Jumlah responden menurut jurusan dan program studi

| No. | Jurusan | Program Studi | Jumlah | Prosentase |
|--------|-----------|------------------------|-----------|------------|
| 1. | Tarbiyah | 1. Pend. Agama Islam | 28 orang | 28% |
| | | 2. Tadris Matematika | 10 orang | 10% |
| | | 3. Tadris Bhs. Inggris | 17 orang | 17% |
| | | 4. PGMI | 12 orang | 12% |
| 2. | Syari'ah | 1. Mu'amalah | 11 orang | 11% |
| | | 2. MPS | 18 orang | 18% |
| 3 | Ushuludin | Tafsir Hadits | 4 orang | 4% |
| Jumlah | | | 100 orang | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Formulasi uji F:

$$F_h = \frac{R^2 1_2 (k - 1)}{(1 - R^2)(N - k)}$$

Dimana R^2 = Koefisien Diterminasi

K = Jumlah variabel

N = Jumlah sampel

F_h = Nilai hitung

Kriteria pengujian adalah

- Apabila F hitung > tabel maka H_0 ditolak, berarti secara bersama-sama variabel independent mampu mempengaruhi variabel dependent secara signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu.
- Apabila F hitung < tabel maka H_0 diterima, berarti secara bersama-sama variabel independent tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent pada tingkat kepercayaan tertentu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.2.1. Demografis Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 mahasiswa STAIN Tulungagung tahun akademik 2010/2011 dapat diketahui gambaran responden sebagai berikut :

Dari tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa responden dari jurusan Tarbiyah sebanyak 67 orang (67%) terdiri dari program studi Pendidikan Agama Islam sebanyak 28 orang (28%), program studi Tadris Matematika sebanyak 10 orang (10%), Tadris Bahasa Inggris 17 orang (17%) dan dari program studi Pendidikan Guru MI (PGMI) sebanyak 12 orang. Sedangkan responden dari jurusan Syari'ah sebanyak 29 orang (29%) terdiri dari program studi Mu'amalah 11 orang (11%) dan dari program studi Manajemen Perbankan Syari'ah (MPS) sebanyak 18 orang (18%). Responden dari Ushuludin program studi Tafsir Hadits sebanyak 4 orang (4%).

4.2.2. Variabel Terikat

Pada variabel ini yang menjadi indikator terikatnya adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas semua pelayanan yang diberikan oleh pimpinan dan segenap civitas akademika STAIN Tulungagung yaitu proses belajar mengajar yang kondusif, mudahnya layanan administrasi, terciptanya area kampus yang representative dan nyaman, bebasnya mengembangkan ilmu pengetahuan dan seni, serta lulusan yang kapabel sesuai bidangnya.

Variabel terikat ini diukur berdasarkan pertanyaan yang disodorkan oleh peneliti kepada responden yaitu mahasiswa.

Tabel 8 : Distribusi frekuensi hasil jawaban responden terhadap indikator variable terikat (Y).

| No. | Indikator | SS | S | CS | KS | TS | % |
|-----|---|-----|-----|----|----|----|------|
| 1. | Prose belajar mengajar yang kondusif | 30% | 70% | - | - | - | 100% |
| 2. | Mudahnya layanan administrasi | 28% | 72% | - | - | - | 100% |
| 3. | Area kampus yang nyaman & representatif | 28% | 72% | - | - | - | 100% |
| 4. | Bebas mengembangkan ilmu dan seni | 23% | 77% | - | - | - | 100% |
| 5. | Lulusan yang kapabel dibidangnya | 18% | 82% | - | - | - | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Dari tabel 8 di atas tampak jelas bahwa responden menanggapi proses belajar mengajar yang kondusif di STAIN Tulungagung sebesar 30% sangat setuju dan 70% menyatakan setuju. Sedangkan kemudahan dalam pelayanan administrasi responden menyatakan 28% sangat setuju dan 72 % setuju. Kemudian mengenai area kampus yang nyaman dan representative untuk belajar diperoleh data 28% responden sangat setuju dan 72% menyatakan setuju. Diteruskan dengan kebebasan

mengembangkan ilmu dan seni di STAIN Tulungagung didapatkan data 23% responden menanggapinya sangat setuju dan 77% responden menyatakan setuju. Sedangkan mengenai lulusan STAIN Tulungagung yang kapabel dibidangnya didapatkan 18% responden sangat setuju dan 82% menyatakan setuju.

4.2.3. Pengujian Hipotesis Pertama

Untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas dosen,

kurikulum, layanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, maka

dilakukan pengujian pada uji Analisa of Variance/ANOVA.

Tabel 9 : Hasil Uji Analisa of Variance (ANOVA)

| No. | Hipotesa | F | Probability | Ho |
|------------------|-------------------|---------|-------------|---------|
| 1. | Hipotesis pertama | 23.8479 | 0,000 | Ditolak |
| df : 3,396 | | | | |
| R Square : 0,600 | | | | |

Sumber : Data primer, Hasil Uji ANOVA dengan EViews

Berdasarkan hasil analisis Uji ANOVA dapat diketahui bahwa nilai $F = 23.8479$, $df = 3,396$ dengan nilai probability sebesar 0.0000. Bila taraf signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian ini sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Konsekuensinya H_a menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas dosen, kurikulum, layanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa.

Dan bila dilihat dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,60 atau 60% variabel bebas mampu mempengaruhi variabel terikat sebesar 60%, sedangkan 40% dipengaruhi oleh

variabel lain di luar penelitian ini sehingga dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima. Variabel lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi antara lain : jarak tempuh atau tempat tinggal mahasiswa, latar belakang pendidikan mahasiswa yang berasal dari Madrasah Aliyah atau SMA, dan mahasiswa yang aktif atau tidak dalam kegiatan ekstrakurikuler kampus, dan sebagainya.

4.2.4. Pengujian Hipotesis Kedua

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis kedua yang diduga ada variabel yang paling dominan pengaruhnya dari variabel bebas yang terdiri dari kualitas dosen, kurikulum, layanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa adalah dengan melihat tingkat signifikansi (kemaknaan) dari masing-masing variabel bebas melalui uji persamaan regresi EViews seperti pada tabel 11 di bawah ini :

Tabel 10 : Rekapitulasi uji persamaan regresi EViews

| No. | Variabel | Koefisien Regresi | t-statistik | Probabilitas | Ho |
|---------------|----------------------|-------------------|-------------|--------------|---------|
| 1. | Kualitas Dosen | 0,417 | 7,29 | 0,000 | Ditolak |
| 2. | Kurikulum | 0,498 | 7,86 | 0,000 | Ditolak |
| 3. | Layanan Administrasi | 0,161 | 2,86 | 0,000 | Ditolak |
| 4. | Sarana prasarana | 0,148 | 3,99 | 0,000 | Ditolak |
| df : 3,396 | | | | | |
| R^2 : 0,600 | | | | | |
| C : -1,76 | | | | | |

Sumber : Hasil uji persamaan regresi, Analisa EViews

Berdasarkan perhitungan koefisien regresi seperti yang terlihat pada tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = - 0,381 + 0,417X_1 + 0,498X_2 + 0,161X_3 + 0,148X_4$$

Sehingga dari Uji persamaan regresi EViews tersebut di atas

dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut :

a. Kualitas Dosen (X1)

Analisa statistik deskriptif pada indikator

kualitas dosen ini diukur berdasarkan pertanyaan yang disodorkan peneliti kepada responden. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 11 : Distribusi frekuensi hasil jawaban responden terhadap indikator kualitas dosen.

| No. | Indikator | SS | S | CS | KS | TS | % |
|-----|-----------------------|-----|-----|----|----|----|------|
| 1. | Keaktifan Mengajar | 22% | 74% | 4% | - | - | 100% |
| 2. | Performance Dosen | 23% | 74% | 3% | - | - | 100% |
| 3. | Metode mengajar | 26% | 69% | 5% | - | - | 100% |
| 4. | Pemberian nilai akhir | 10% | 85% | 5% | - | - | 100% |
| 5. | Dosen wali | 12% | 86% | 2% | - | - | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Keterangan : SS = sangat setuju, S = setuju, CS = Cukup setuju, KS = kurang setuju, TS = tidak setuju

Dari tabel 11 di atas tampak jelas bahwa responden menanggapi keaktifan dosen dalam mengajar adalah 22% sangat setuju, 74% setuju dan 4% cukup setuju. Sedangkan performance dosen dalam mengajar, responden menyatakan 23% sangat setuju, 74% setuju dan 3% cukup setuju. Kemudian mengenai metode yang diterapkan dosen dalam mengajar responden menanggapinya dengan 26% sangat setuju, 69% setuju dan 5% cukup setuju. Untuk system penilaian yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa didapatkan data sebanyak 10% responden sangat setuju, 85% setuju dan 5% cukup setuju. Sedangkan sebagai dosen wali didapatkan data 12% responden menyatakan sangat setuju, 86% setuju dan 2% cukup setuju.

Selanjutnya secara regresi linier berganda untuk variabel ini didapatkan data :

Pada pengujian *t-statistik* $X_1 = 7,29$ pada taraf koefisien (c) = -1,76 dan probabilitas = 0,000 sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti secara parsial variabel kualitas dosen memiliki pengaruh yang bermakna positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dan diketahui pula bahwa variabel ini koefisien positif yang berarti variabel ini signifikasinya akan memiliki titik peningkatan yaitu titik dimana sumbangan dari variabel kualitas dosen yang tinggi akan menambah kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari nilai t sebagai variabel independen lebih besar dari nilai koefisien (c).

b. Kurikulum (X2)

Pada indikator ini diukur berdasarkan pertanyaan yang disodorkan oleh peneliti kepada responden.

Tabel 12 : Distribusi frekuensi hasil jawaban responden terhadap indikator kurikulum

| No. | Indikator | SS | S | CS | KS | TS | % |
|-----|---------------------------|-----|-----|----|----|----|------|
| 1. | Sesuai visi dan misi | 14% | 84% | 2% | - | - | 100% |
| 2. | Sesuai kelayakan | 18% | 80% | 2% | - | - | 100% |
| 3. | Sesuai kompetensi jurusan | 16% | 81% | 3% | - | - | 100% |
| 4. | Sesuai kompetensi prodi | 1% | 76% | 3% | - | - | 100% |
| 5. | Mengacu pada KBK | 15% | 81% | 4% | - | - | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Keterangan : SS = sangat setuju, S = setuju, CS = Cukup setuju, KS = kurang setuju, TS = tidak setuju

Dari tabel 12 di atas tampak bahwa responden menanggapi bahwa kurikulum sesuai dengan visi dan misi sebesar 14% menyatakan sangat setuju, 84% setuju dan 2% cukup setuju. Untuk kurikulum sesuai kelayakan adalah responden menyatakan 18% sangat setuju, 80% setuju dan 2% cukup setuju. Kemudian kurikulum sesuai dengan kompetensi jurusan didapatkan data sebesar 16% sangat setuju, 81% setuju dan 3% cukup setuju. Mengenai kurikulum yang sesuai dengan kompetensi program studi didapatkan data 21% menyatakan sangat setuju, 76% setuju dan 3% cukup setuju. Sedangkan untuk kurikulum yang mengacu pada KBK responden menanggapi 15% sangat setuju, 81% setuju dan 4% cukup setuju.

Kemudian dari analisis secara regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pengujian *t-statistik* $X^2 = 7,86$ pada taraf koefisien (c) = -1,76 dan probabilitas = 0,000 sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti secara parsial variabel kurikulum memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Dan diketahui pula bahwa variabel ini koefisien bernilai positif yang berarti variabel ini signifikasinya akan memiliki titik peningkatan dimana kurikulum yang bagus atau bernilai tinggi akan menciptakan kepuasan mahasiswa. Ini bisa dilihat dari nilai *t* sebagai variabel independen lebih besar dari nilai koefisien (c).

c. Layanan Administrasi (X3)

Secara deskriptif, pada indikator layanan administrasi ini diukur berdasarkan pertanyaan yang disodorkan peneliti kepada responden.

Tabel 13 : Distribusi frekuensi hasil jawaban responden terhadap indikator Layanan Administrasi

| No. | Indikator | SS | S | CS | KS | TS | % |
|-----|----------------------|-----|-----|-----|----|----|------|
| 1. | Pembayaran SPP | 19% | 77% | 4% | - | - | 100% |
| 2. | Jadwal kuliah | 17% | 83% | - | - | - | 100% |
| 3. | Teknik pemrograman | 6% | 79% | 15% | - | - | 100% |
| 4. | Pemrograman on line | 11% | 81% | 8% | - | - | 100% |
| 5. | Pelayanan persuratan | 11% | 65% | 24% | - | - | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Keterangan : SS = sangat setuju, S = setuju, CS = Cukup setuju, KS = kurang setuju, TS = tidak setuju

Dari tabel 13 di atas tampak bahwa responden

menanggapi tentang pelayanan yang mudah dalam

pembayaran SPP adalah 19% sangat setuju, 77% setuju dan 4% cukup setuju. Sedangkan pembagian jadwal kuliah yang tepat waktu tiap semester adalah 17% responden sangat setuju, 83% setuju. Kemudian mengenai teknik pemrograman yang cepat dan mudah sebesar 6% responden menyatakan sangat setuju, 79% setuju dan 15% cukup setuju. Diteruskan dengan system pemrograman on-line yang mudah dan cepat didapatkan data 11% responden sangat setuju, 81% setuju dan 8% cukup setuju. Sedangkan untuk pelayanan kebutuhan surat menyurat yang mudah didapatkan 11% sangat setuju, 65% setuju dan 24% cukup setuju.

Pada pengujian dengan regresi didapatkan

data untuk *t-statistik* $X_3 = 2,86$ pada taraf koefisien (c) = -1,76 dan probabilitas = 0,000 sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti secara parsial variabel layanan administrasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai t sebagai variabel independen lebih besar dari nilai koefisien (c).

d. Sarana Prasarana (X4)

Secara deskriptif, pada indikator sarana prasarana ini diukur berdasarkan pertanyaan yang disodorkan oleh peneliti kepada responden dan didapatkan data seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 14 : Distribusi frekuensi hasil jawaban responden terhadap indikator Sarana Prasarana

| No. | Indikator | SS | S | CS | KS | TS | % |
|-----|---------------------|----|-----|-----|----|----|------|
| 1. | Ruang kuliah | 7% | 83% | 10% | - | - | 100% |
| 2. | Laboratorium | 2% | 79% | 19% | - | - | 100% |
| 3. | Sarana pembelajaran | - | 86% | 14% | - | - | 100% |
| 4. | Perpustakaan | - | 86% | 14% | - | - | 100% |
| 5. | Hotspot free | 6% | 89% | 2% | - | - | 100% |

Sumber : Data primer, diolah, tahun 2011

Keterangan : SS = sangat setuju, S = setuju, CS = Cukup setuju, KS = kurang setuju, TS = tidak setuju

Dari tabel 14 di atas tampak bahwa responden menanggapi kondisi ruang kuliah yang representative adalah 7% sangat setuju, 83% setuju dan 10% cukup setuju. Sedangkan tentang situasi laboratorium yang memadai adalah 2% menyatakan sangat setuju, 79% setuju dan 19% cukup setuju. Kemudian mengenai kelengkapan sarana prasarana pembelajaran yang memadai responden menyatakan 86% setuju dan 14% yang menyatakan cukup setuju. Tentang kondisi dan pelayanan perpustakaan didapatkan data 86% responden setuju dan 14%

cukup setuju. Sedangkan mengenai hotspot free yang banyak memberikan kemudahan didapatkan data 6% responden menanggapinya sangat setuju, 89% setuju dan 5% cukup setuju.

Secara regresi linier berganda, diketahui bahwa pada pengujian *t-statistic* $X_4 = 3,99$ pada $c = -1,76$ dan probabilitas = 0,000 sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti secara parsial variabel sarana prasarana memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai t sebagai variabel independen

lebih besar dari nilai koefisien (c).

4.2.5. Kualitas Layanan yang Dominan terhadap Kepuasan Mahasiswa STAIN Tulungagung tahun 2011.

Dari hasil analisis regresi dari keempat variabel bebas tersebut dapat diketahui bahwa variabel Kurikulum (X2) memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai *t-statistic* = 7,86 paling tinggi nilainya dibanding dengan variabel yang lain. Maka usulan hipotesis kedua yang menyatakan diduga ada variabel yang paling dominan pengaruhnya dari variabel bebas yang terdiri dari kualitas dosen, kurikulum, layanan administrasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

terhadap mahasiswa mohon kiranya dicari atau ditambah faktor-faktor lain yang belum disebutkan guna menambah masukan bagi lembaga pendidikan.

2. Hendaknya sebuah Perguruan tinggi terus melakukan pembenahan disemua segi dan menerima masukan dari berbagai pihak demi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, agar nantinya Perguruan Tinggi betul-betul menjadi menara gading.
3. Hendaknya mahasiswa juga memberi sumbangsih yang berupa masukan kepada lembaga tempat ia bernaung/mencari ilmu, hal ini juga harus diingat bahwa mahasiswa bukan hanya sebagai obyek belaka tetapi lebih jauh daripada itu mahasiswa juga sebagai subyek.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil Penelitian yang dilakukan secara keseluruhan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa variabel bebas secara bersama-sama (simultan) yang terdiri dari kualitas dosen, kurikulum, layanan administrasi dan sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji ANOVA dimana nilai $F = 23.8479$ pada taraf signifikansi 5% dengan nilai probabilitas sebesar 0.000.
2. Bahwa secara parsial, diantara keempat variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terdapat variabel yang paling dominan yang mampu mempengaruhi kepuasan terhadap mahasiswa yaitu Variabel Kurikulum (X2). Hal ini dibuktikan dengan Uji Persamaan Regresi, dimana nilai *t-statistik* X2 = 7,86 pada koefisien (c) = -1,76 dan probabilitas = 0.000 lebih besar dari yang lainnya.

5.2. Saran

1. Hendaknya bila dilakukan penelitian lagi tentang layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Atmaja, Lukas Setia. *Memahami Statistika Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
- Benyamin, Pattikawa. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Efektifitas Kerja Tenaga Administrasi*, Universitas Pattimura, Tesis, PPS UGM Yogyakarta, 1998.
- Dessler, Gary. dan Dharma, Agus. *Manajemen Personalial*, Erlangga, Jakarta, 1993.
- Faustino. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
- Fred, Luthans. *Organization Behaviour*, McGraw-hill book Company, New York, 1992.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi VIII, Binapura, Jakarta, 1996.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi IV, Binapura, Jakarta, 1996.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalial dan Sumberdaya Manusia*, BPFEUGM, Yogyakarta, 1997.

- Heidrachman. *Manajemen Personalia*, edisi 4, BPFE UGM, Yogyakarta, 1996.
- Hersey, P & Blanchard K, *Management of Organizational, Behaviour, Utility Human Resources*, Engewood Chiffs, Jersey, Prentice hall Inc, 1997.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 1996.
- Koeswara, F. *Motivasi dan Penelitiannya*, Angkasa, Bandung, 1989.
- Komaruddin. *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni, Bandung, 1974.
- Mustopadidjaja. *Pelaksanaan Stratetgi PJP II dalam Pelita VI*, Widyapraja, No. 26 tahun XVIII, Jakarta, 1997.
- Nawawi, Hadari. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, UGM, Yogyakarta, 1995

