



**Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Akademik Terhadap
Kepuasan Mahasiswa
(Studi Kasus Perguruan Tinggi Di Kabupaten Garut)**

Kurnaeli Kurnaeli¹; Intan Tenisia Prawita Sari²

Universitas Garut
kurnaeli@uniga.ac.id

Abstract

Student satisfaction to academic division of university can be achieved by a good and optimal service performance of academic division. The object of the research is Higher education students in Garut Regency. The Purpose of the research is to find out how performance of Higher education institution's academic division in Garut Regency. Is this performance has satisfying students as a consumer or not. If not, what factor that influenced. Based on conceptual framework, hypothetical has been made that is academic division performance influence to student satisfactory in their own university. Analytical methods that used is descriptive analytics for respondent responses and path analytic for influence. Validity and reability test is used for reseach instrument, and Successive Interval Methods is used to change data from ordinal to interval data. Based on founding and discussion can concluded respondent based on gender are quiet balance and the most experienced on academic service is 3 years (6 semester). Tangible, realibility, responsiveness, assurance, and empathy variables both together and partial is influence on consument satisfaction. Then, reability variables is the one who dominated influence on consument satisfactory.

Keywords : *Performance, academic service, satisfactory, student*

1. Pendahuluan

Latar Belakang Penelitian

Dunia pendidikan saat ini telah berkembang dengan pesat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin maraknya institusi pendidikan baik negeri maupun organisasi pendidikan yang dimiliki oleh pihak swasta. Dampaknya adalah persaingan dalam meraih konsumen yang notabene adalah calon mahasiswa yang akan memilih institusi tempat mereka menimba ilmu. Perguruan Tinggi (PT) merupakan satuan pendidikan yang di dalamnya terdapat aktivitas penyelenggaraan program pendidikan akademik dan profesional dalam beberapa disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian tertentu (Indrajit dan Djokopranoto, 2006:5). Peran utama universitas adalah sebagai suatu institusi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian dan pengabdian masyarakat. Peranan tersebut harus dapat terlaksana, dan implementasinya dilakukan pada lingkup organisasi yang lebih kecil yaitu fakultas. Untuk itu setiap fakultas diberikan hak otonomi untuk mengatur sistem dan aktivitas akademik sesuai bidang kompetensi tertentu. Tidak terkecuali dengan bagian akademik di setiap universitas. Aktifitas manajemen akademik mahasiswa harus dapat

dilakukan dengan maksimal agar dapat menghasilkan kepuasan bagi konsumennya yang notabene adalah mahasiswa. Kenyataan ini mengharuskan institusi pendidikan terutama swasta untuk melakukan berbagai upaya dalam mengembangkan institusinya. Salah satunya adalah dengan memberdayakan Sumber Daya Manusia yang dimiliki untuk dapat memaksimalkan pencapaian visi dan misi organisasi yang bergerak di bidang pendidikan tersebut. Sebagai organisasi yang tumbuh dan berkembang di era kompetitif seperti saat ini, maka setiap organisasi dituntut untuk memperhatikan aspek sumber daya manusianya. Peran sumber daya manusia di organisasi yang bergerak dalam dunia pendidikan akan menjadi penentu bagi keberhasilan organisasi memenangkan pasar. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai aset organisasi itu sendiri.

Menurut Rahmawati (2013:53) mahasiswa adalah konsumen dari suatu institusi perguruan tinggi atau universitas, sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan konsumen. Untuk itu, para penyelenggara pendidikan di tingkat universitas maupun fakultas sudah seharusnya memperhatikan tingkat kepuasan mahasiswa selaku konsumen perguruan tinggi. Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:37) kepuasan konsumen merupakan penilaian emosional dari konsumen, setelah menggunakan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi. Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat dewasa ini, hal yang perlu dilakukan adalah membangun suatu hubungan yang baik dengan konsumen. Untuk menjawab tuntutan konsumen dan persaingan yang semakin ketat maka mendorong pihak bagian akademik perguruan tinggi untuk semakin memperhatikan kualitas pelayannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan konsumen. Setiap konsumen selalu mengharapkan agar mendapatkan service yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa ada 2 unsur utama dalam kualitas pelayanan/jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) & jasa yang diterima (*perceived service*). Berry, Parasuraman dan Zeithaml mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa (*service quality*) yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai, keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan melakukan pelayanan yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan, jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan, empati (*empathy*) meliputi perhatian individual pada pelanggan (Payne, 1993: 275). Dalam penelitian ini dilakukan penilaian pada kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai tenaga kependidikan akademik PT tempat mereka belajar, dengan membandingkan antara satu PT dengan PT lainnya di Kabupaten Garut. Dari hasil survey pendahuluan telah diketahui bahwa para mahasiswa cenderung memiliki keinginan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap untuk mendapatkan kepuasan berinteraksi dengan para pegawai bagian akademik.

2. Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil yang diperoleh dari seseorang atau pekerja setelah dia melakukan sesuatu dalam hal ini pekerjaannya. Contohnya seorang teknisi memiliki pekerjaan memperbaiki alat-alat elektronik yang rusak. Dengan memperbaiki alat-alat elektronik tersebut menjadi baik seperti sediakala, maka kinerja dalam hal tersebut adalah berfungsi kembalinya alat-alat elektronik yang telah diperbaiki oleh teknisi tersebut. Berikut adalah beberapa definisi dan penjelasan mengenai kinerja. Pengertian kinerja menurut Bernardin dan Russel (1998:239)

adalah : “*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*” .

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang di dapat dari fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu selama jangka waktu tertentu. Pengertian kinerja menurut Milkovich dan Boudreau (1997 : 99-100) adalah: “*performance reflects the organization’s success. Employee performance is the degree to which employees accomplish work requirments*” .

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kinerja merefleksikan kesuksesan organisasi. Kinerja pegawai adalah tingkat dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan. Menurut berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas maupun kuantitas dalam fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu selama jangka waktu tertentu.

Delapan kriteria pokok dimana kinerja bisa diukur menurut Faustino Cardoso Gomes (1995 : 142) adalah :

1. Quantity of Work
Merupakan jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan pada periode tertentu.
2. Quality of Work
Merupakan kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan syarat yang ditentukan.
3. Job Knowledge
Merupakan pemahaman karyawan pada prosedur kerja dan informasi teknis tentang pekerjaan.
4. Creativeness
Merupakan kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi dan dapat diandalkan dalam pekerjaan.
5. Cooperation
Merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja sama dengan rekan kerja dan atasan.
6. Dependability
Merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa tergantung kepada orang lain.
7. Initiative
Merupakan kemampuan karyawan dalam melahirkan ide-ide dalam pekerjaan
8. Personal Qualities
Merupakan kemampuan karyawan dalam berbagai bidang pekerjaan

Kepuasan

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Secara definitif dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen (Basu Swastha, 2000) adalah : “Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya

Kotler (2001 : 46) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Tjiptono et al, 2003) : a) Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis. b) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. c) Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen. d) Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan. e) Laba yang diperoleh meningkat.

3. Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatori. Metode deskriptif eksplanatori pada dasarnya merupakan suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya kemudian dilakukan analisis dan dibuat kesimpulan yang berlaku umum.

Hasil penelitian ini tentu saja diharapkan mampu memecahkan masalah yang dihadapi yang pada akhirnya dapat mengungkapkan dimensi-dimensi yang bermanfaat bagi pengembangan rekomendasi yang mengacu pada pelaksanaan kinerja. Sedangkan untuk memperoleh data dan informasi, penulis menggunakan teknik survey yaitu pengumpulan informasi melalui data lapangan dan dokumentasi yang menggambarkan faktor-faktor yang berhubungan dengan variabel kinerja pegawai dan kepuasan mahasiswa

Operasionalisasi Variabel

Kerlinger (dalam Sugiono, 39, 2006) mengatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari ataupun objek yang mempunyai variasi tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini dibedakan menjadi :

1. Variabel Independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau penyebab timbulnya perubahan variabel dependen (Y) dimana dalam hal ini adalah Kinerja Tenaga Kependidikan Akademik
2. Variabel dependen (Y) sering disebut variabel output adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen yang mana adalah Kepuasan Mahasiswa

Sumber dan Cara Penentuan Data

Dalam penelitian ini, data diambil dari hasil survey terhadap sampel Perguruan Tinggi di Kabupaten Garut di bawah Kopertis Jawa barat yaitu sebanyak 10 Perguruan Tinggi, dimana jumlah total sampel diambil 100 orang sampel mahasiswa.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer yang ditujukan kepada para karyawan yang terpilih menjadi responden dengan menggunakan alat bantu kuesioner serta data sekunder . Bentuk respon dari kuesioner diberikan dalam bentuk tertutup (closed end questions) melalui respon jawaban dengan pilihan berganda. Penggunaan kuesioner didasarkan pada pertimbangan seperti terbatasnya waktu, biaya dan jumlah sampel yang cukup besar. Selain itu, anggota sampel terpilih memiliki kemampuan untuk membaca dan memahami isi dari setiap instrumen yang diajukan.

Secara lebih jelas, untuk tujuan pengumpulan data primer dan sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif penulis melakukan:

- Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian yang telah ditentukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai masalah yang diteliti.
- Wawancara, yaitu tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan dan responden dengan menggunakan panduan wawancara (interview guide).
- Studi kepustakaan, yaitu melakukan penelitian dari buku-buku, majalah, surat kabar, dan jurnal penelitian.
- Survey dengan kuesioner, yaitu dengan mengajukan set pertanyaan kepada responden yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam hipotesis. Sedangkan jenis pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner tersebut adalah: Close-Ended Questions Jenis pertanyaan yang diberikan bersifat tertutup, dimana yang ada sudah disediakan sebelumnya. Bentuk pertanyaan adalah structured non disguised, yaitu pertanyaan yang disusun sebelumnya agar pertanyaan dapat diketahui dengan jelas.

Untuk menjaga tingkat reabilitas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan untuk menguji beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang dapat dimengerti oleh responden, maka sebelum kuesioner digunakan akan diuji coba terlebih dahulu. Dari uji coba tersebut akan disempurnakan dan selanjutnya akan digunakan untuk pengumpulan data. Data akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden. Metode pengumpulan data dengan pengisian sendiri oleh responden ini diperlukan untuk mengurangi respon bias yang disebabkan oleh pengumpulan data. Langkah selanjutnya dari penelitian ini lakukan uji coba terhadap alat penelitian dengan melakukan beberapa fase atau langkah-langkah sebelum melakukan penganalisaan data. Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk melihat tingkat kebermaknaan data.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Angket yang akan digunakan sebagai alat pengumpul data terlebih dahulu diujicobakan. Pelaksanaan uji coba ini dimaksudkan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan pada item angket, berkaitan dengan redaksi, alternatif jawaban yang tersedia maupun maksud yang terkandung dalam pernyataan item angket tersebut. Uji validitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sitinjak dan Sugiarto (2006:70):

Validitas berhubungan dengan apakah suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur. Suatu instrumen penelitian dianggap valid jika informasi yang ada pada tiap item berkorelasi erat dengan informasi dari item-item tersebut sebagai satu kesatuan.

Perhitungan Frekuensi Skor

Perhitungan frekuensi skor digunakan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Frekuensi skor jawaban responden pada setiap alternatif jawaban angket dihitung sehingga diperoleh persentase jawaban setiap alternatif jawaban. Persentase skor jawaban selanjutnya digunakan untuk mengetahui dan menginterpretasikan kecenderungan jawaban responden pada setiap indikator dan dimensi masing-masing variabel.

Peningkatan Ukuran Skala Penelitian

Pengumpulan data melalui kuesioner dengan penilaian jawaban angket five option scale, menghasilkan data dengan ukuran skala ordinal. Guna kepentingan analisis selanjutnya terutama penggunaan Path Analysis, maka data dalam bentuk skala ordinal tersebut harus ditingkatkan menjadi skala interval.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (Path Analysis) yang dapat menjelaskan hubungan kausal antara variable penyebab dengan variable akibat. Analisis Jalur (Path Analysis) dikembangkan oleh Sewall Wright (1934) dengan tujuan menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap seperangkat variabel lainnya yang merupakan variabel akibat.

Berdasarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dirancang hipotesis sebagai berikut.

H₀ : Kinerja Tenaga Kependidikan Akademik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

H₁ : Kinerja Tenaga Kependidikan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

Objek dan Waktu Penelitian

Yang menjadi unit observasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perguruan Tinggi dibawah Kopertis Wilayah IV Jabar Banten yang ada di Kabupaten Garut yaitu sebanyak 10 Perguruan Tinggi dengan unit analisisnya adalah mahasiswa.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Yang menjadi unit observasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perguruan Tinggi dibawah Kopertis Wilayah IV Jabar Banten yang ada di Kabupaten Garut yaitu sebanyak 10 Perguruan Tinggi dengan unit analisisnya adalah mahasiswa.

Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap menguji dan menganalisis bagaimana kinerja tenaga kependidikan akademik di Perguruan Tinggi se-kabupaten Garut dan bagaimana kepuasan mahasiswanya terhadap kinerja bagian akademik tersebut .Oleh karena penelitian ini menggunakan mahasiswa Perguruan Tinggi di wilayah Kabupaten Garut sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah asal perguruan tinggi, jenis kelamin, dan tingkat/semester. Dalam penelitian ini dibagikan kuesioner sebanyak 100, semuanya kembali tidak ada yang hilang ataupun rusak dan semua kuesioner digunakan untuk pengolahan data. Data yang didapatkan berasal dari 10 perguruan tinggi di Kabupaten Garut dengan sebaran responden terbagi rata masing-masing 10 responden. Perguruan Tinggi tersebut adalah Universitas Garut, Sekolah Tinggi Hukum Garut (STHG), Sekolah Tinggi Teknik Garut (STTG), Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Garut, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yasa Anggana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Karsa Husada, Akademi Manajemen dan Ilmu Komputer (AMIK) HAS Garut, Akademi Keperawatan (AKPER) Garut, Akademi Keperawatan (AKPER) Bidara Mudara Mukti, dan Akademi Kebidanan (AKBID) YPSDMI.

Dari hasil penelitian didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki jenis kelamin Pria dengan jumlah 47 orang atau 47 % dan responden Perempuan 53 %. Selanjutnya, dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas responden telah menyelesaikan perkuliahan selama 6 semester sebanyak 36%, lalu diikuti 8 semester sebanyak 31%, 4 semester 23 % dan yang terakhir 2 semester dengan hanya 10 %. Penelitian ini dilakukan pada perkuliahan semester genap sehingga responden yang muncul pun berada pada semester genap.

Variabel Bukti fisik/Tangibles (X₁) berkaitan dengan fisik sarana dan prasarana fisik yang disediakan untuk kepentingan mahasiswa. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa nilai mean variabel Tangibles (X₁) sebesar 3.96 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel Tangibles mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.25 terletak pada fasilitas ibadah yang bisa dipakai oleh mahasiswa. Hal ini berarti hampir semua responden menganggap bahwa fasilitas ibadah sangat diperhatikan oleh pihak

kependidikan perguruan tinggi di Kabupaten Garut. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 3.70 berkaitan dengan sarana kamar kecil di lokasi perguruan tinggi se-Kabupaten Garut. Namun, walaupun sarana kamar kecil memiliki nilai kepuasan paling kecil, apabila dilihat dari kepuasan mahasiswa mahasiswa cukup puas dan dapat dianggap sarana kamar kecil di seluruh perguruan tinggi se-Kabupaten Garut cukup terjaga kebersihannya

Variabel Keandalan/Reliability (X2) membahas tentang kehandalan staf akademik. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa nilai mean variabel Reliability (X2) sebesar 4.15 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel Reliability cukup mempengaruhi Kepuasan mahasiswa. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.23 berkaitan dengan kemampuan bekerja keras dalam pencapaian hasil kerja dalam pelayanan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menganggap tenaga akademik di perguruan tinggi se-Kabupaten Garut telah bekerja keras dalam mencapai hasil pekerjaan yang dianggap cukup memuaskan. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 4.11 berkaitan dengan taat dan patuh terhadap peraturan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden beranggapan kehandalan staf akademik dalam ketaatan terhadap peraturan masih belum sebagus aspek reability lainnya, walaupun secara umum penilaiannya sudah puas.

Variabel Jaminan/Assurance (X3) membahas tentang perlakuan terhadap mahasiswa. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa nilai mean variabel Assurance (X3) sebesar 3.84 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel Assurance cukup mempengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi se-Kabupaten Garut. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.99 terletak pada Kemampuan tenaga akademik dalam memberikan pelayanan yang santun dalam melayani mahasiswa. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 3.73 berkaitan dengan respon tenaga akademik terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa. Hal ini bisa disimpulkan sebagian besar responden menganggap cukup memberikan kepuasan dalam aspek assurance atau perlakuan tenaga akademik terhadap mahasiswa.

Variabel Empati/Empathy (X4) membahas tentang pemahaman tenaga akademik terhadap kepentingan masyarakat. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa nilai mean variabel Empathy (X4) sebesar 3.85 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel Empathy cukup mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.92 terletak pada kemampuan pegawai dalam memahami dan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam bidang akademik/mata kuliah. Hal ini berarti hampir semua responden menganggap bahwa pegawai mampu memahami setiap kebutuhan mahasiswa. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 3.80 berkaitan dengan keterbukaan tenaga akademik terhadap mahasiswa. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa tenaga akademik masih kurang terbuka terhadap mahasiswa dalam pelayanannya.

Variabel Daya Tanggap/Responsiveness (X5) membahas tentang sikap tanggap tenaga akademik. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa nilai mean variabel Responsiveness (X5) sebesar 3.96 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel Responsiveness cukup mempengaruhi kepuasan mahasiswa perguruan tinggi se-Kabupaten Garut. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.19 terletak pada kesediaan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu. Hal ini berarti hampir semua responden menganggap bahwa perguruan tinggi bersedia dan tanggap dalam menjawab kebutuhan mahasiswa terutama dalam penyediaan informasi beasiswa. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 3.85 berkaitan dengan keberadaan pimpinan kampus dalam menyediakan waktu korespondensi dengan mahasiswa untuk konsultasi. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menganggap masih ada jarak

antara pimpinan kampus beserta jajarannya dalam memberikan solusi-solusi yang tepat dalam memecahkan masalah akademik mahasiswa.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) diketahui bahwa nilai mean variabel Kepuasan Mahasiswa(Y) sebesar 3.80 dapat diartikan bahwa rata-rata responden merasa puas terhadap kinerja pelayanan tenaga akademik di seluruh perguruan tinggi se-Kabupaten Garut. Selanjutnya dari distribusi frekuensi juga diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.16 pada aspek pengisian absensi dimana mahasiswa puas dengan proses sistem pengisian absensi ini. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 3.35 berkaitan bolos kerja untuk alasan yang tidak jelas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden cukup puas dengan kedisiplinan tenaga akademik yang tidak suka bolos ketika mahasiswa sedang membutuhkan bantuan secara akademik.

Uji Hipotesis

Untuk menunjukkan apakah variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat serta untuk membuktikan variabel manakah yang dominan, maka digunakan uji t dan koefisien Beta yang telah distandarisasi. Tabel 1. menunjukkan hasil uji t dan besarnya t tabel pada signifikansi 5% dua sisi.

1. Variabel Tangibles

Variabel Tangibles memiliki nilai statistik sebesar 4.119. Nilai ini lebih besar dari t tabel ($4.119 > 1.9840$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_a diterima atau H_o ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena tangible yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi.

2. Variabel Reliability

Variabel Reliability memiliki nilai statistik sebesar 3.590. Nilai ini lebih besar dari t tabel ($3.590 > 1.980$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_a diterima atau H_o ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error

Tabel 1. Pengujian Hipotesis Secara Uji T

Hipotesis Alternatif (H_a)	Nilai	Status
1 Variabel Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	$t = 2.119$ $Sig\ t = 0.046$ $t_{tabel} = 1.9840$	H_a diterima/ H_o ditolak
2 Variabel Reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	$t = 1.990$ $Sig\ t = 0.037$ $t_{tabel} = 1.980$	H_a diterima/ H_o ditolak
3 Variabel Responsiveness	$t = 2.673$	H_a diterima/

Hipotesis Alternatif (Ha)	Nilai	Status
berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	Sig t = 0.048 ttabel = 1.9840	Ho ditolak
4 Variabel Assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	t = 1.989 Sig t = 0.024 ttabel = 1.9840	Ha diterima/ Ho ditolak
5 Variabel Empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	t = 2.031 Sig t = 0.045 ttabel = 1.9840	Ha diterima/ Ho ditolak

3. Variabel Assurances

Varibel Assurances memiliki nilai statistik sebesar 2,657. Nilai ini lebih besar dari t tabel ($2.657 > 1,980$). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha diterima atau Ho ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Assurances berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Assurance yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perguruan tinggi dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

4. Variabel Empathy

Varibel Empathy memiliki nilai statistik sebesar 2.489. Nilai ini lebih besar dari t tabel ($2.489 > 1.980$). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Empati adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memegang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan "the haves" dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting.

5. Variabel Responsiveness

Varibel Responsiveness memiliki nilai statistik sebesar 2.071. Nilai ini lebih besar dari t tabel ($2.071 > 1,980$). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha diterima atau Ho ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Pengujian Hipotesis Kedua

Untuk menunjukkan variabel bebas manakah yang dominan mempengaruhi variabel terikat dengan melihat nilai t yang paling besar. Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa variabel yang dominan adalah variabel Reliability (X3) yang ditunjukkan dengan nilai Koefisien Beta terbesar yaitu sebesar 0.254. Hipotesis ini didukung oleh Sritua (1993:8) yaitu: untuk menentukan variabel bebas yang paling menentukan (dominan) dalam mempengaruhi nilai dependen variabel pada suatu model regresi linear, maka gunakanlah koefisien Beta (Beta Coefficient). Koefisien tersebut disebut Standardize Coefficient. Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis kedua terbukti yang ditunjukkan dengan nilai Standardize Coefficient terbesar terletak pada variabel Reliability (X3) sebesar 0,259.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian yang sudah dikemukakan diatas, penelitian ini terbukti berhasil dengan alasan :

1. Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Tangible secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Reliability secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen.
4. Responsiveness secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen.
5. Assurance secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen.
6. Empathy secara parsial mempengaruhi kepuasan konsumen.
7. Reliability merupakan indikator kualitas layanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini secara garis besar memang mendukung penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Yang berbeda adalah indikator/dimensi kualitas layanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Reliability merupakan indikator yang dominan. Perbedaan ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada berbagai macam organisasi bisnis dengan indikator kualitas layanan yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Djati & Darmawan, (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 48-59
- Indrajit dan Djokopranoto, (2006). *Manajemen Kinerja*. Alfabeta. Bandung
- Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Swastha, Basu. (2000). *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Sugiyono, (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Umar, Husein.(1997). *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta