

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN MIPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP HASIL BELAJAR

Aleksius Madu*

Program Studi Pendidikan Matematika
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Nusa Cendana Kupang

*Korespondensi: leksi.madu@yahoo.com/leksi_madu@staf.undana.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality which consist of tangible dimension (X1), dimension of reliability (X2), dimension of responsiveness (X3), assurance dimension (X4), and empathy dimension (X5) to student satisfaction (Y) and result study (Z) with the research problem is "What is the quality of education services that are significant to student learning outcomes, and how is the level of service factors that are learning outcomes?. The method used in this study is a survey by using questionnaires to 200 respondents force / year 2014 in P. MIPA FKIP UNDANA Kupang. With sampling technique using cluster sampling method to know the responses of respondents to each variable. The results showed that the quality of service is positive and significant to student satisfaction with $R^2 = 0,458$. Service quality is significant and significant to learning outcomes, with $R^2 = 0.260$. Student satisfaction has a positive and significant effect on learning outcomes, it is made on the result of variable Z analysis has regression equal to 0,023. Quality of service through student satisfaction for learning outcomes with the following specifications; tangible of 0.011, reliability of 0.01, responsiveness of 0.011, assurance of 0.013 and empathy of 0.012. Total Influence Quality of service through student satisfaction on learning outcomes with the following specifications; tangible at 0.034. Reliability level of 0.027, responsiveness of 0.027, assurance of 0.029 and empathy of 0.029. It can be concluded that there is influence of student satisfaction level to service quality of education and learning result.

Keywords: *Quality of service, satisfaction, learning outcomes.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari dimensi *tangible* (X1), dimensi *reliability* (X2), dimensi *responsiveness* (X3), dimensi *assurance* (X4), dan dimensi *empathy* (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan hasil belajar (Z) dengan masalah penelitiannya adalah "Apakah kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap hasil belajar mahasiswa?, dan Bagaimana tingkatan dari faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang mempengaruhi hasil belajar?". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner terhadap 200 responden angkatan/tahun 2014 di P. MIPA FKIP UNDANA Kupang. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *cluster sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $R^2 = 0,458$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar, dengan $R^2 = 0,260$. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar, hal ini didasarkan pada hasil analisis variable Z memiliki koefisien regresi sebesar 0,023. Kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap hasil belajar dengan dijelaskan sebagai berikut; *tangible* sebesar 0,011, *Reliability* sebesar 0,01, *responsiveness* sebesar 0,011, *assurance* sebesar 0,013 dan *empathy* sebesar 0,012. Pengaruh total Kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap hasil belajar dengan dijelaskan sebagai berikut; *tangible* sebesar 0,034. *Reliability* sebesar 0,027, *responsiveness* sebesar 0,027, *assurance* sebesar 0,029 dan *empathy* sebesar 0,029. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan hasil belajar.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, hasil belajar.\

A. PENDAHULUAN

Universitas Nusa Cendana (Undana) merupakan lembaga penyedia jasa di bidang pendidikan yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Pertumbuhan sektor layanan jasa pendidikan, khususnya pendidikan tinggi semakin bersaing dewasa ini, dengan semakin banyaknya lembaga pendidikan yang beroperasi secara lebih khusus, dalam pengelolaan jasa pendidikannya yang terkonsentrasi pada satu bidang ilmu tertentu. Sebagai salah satu institusi pendidikan negeri yang berada dibawah pengelolaan pemerintah, Universitas Nusa Cendana (Undana) juga dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas lulusan dengan hasil belajar/IPK yang memuaskan, agar dapat bersaing pada skala nasional maupun internasional. Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan (FKIP) yang merupakan salah satu lembaga pendidikan tenaga kependidikan yang berada di bawah naungan Undana, memiliki tugas utamanya adalah mendidik para calon guru yang memerlukan pendidikan lanjut. (FKIP Undana, 2014).

Upaya peningkatan peran FKIP sebagai lembaga penghasil guru harus berorientasi kepada kebutuhan/harapan mahasiswa, maka pelayanan pendidikan harus memperhatikan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kepuasan dan kebanggaan dari mahasiswa sebagai penerima manfaat pelayanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu pelayanan. Kualitas pelayanan yang prima dimana sesuai dengan harapan mahasiswa, akan berdampak pada peningkatan prestasi belajar dan sebaliknya, pelayanan yang buruk dimana mahasiswa kurang puas karena tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, akan berdampak pada menurunnya prestasi belajar mahasiswa itu sendiri. Visi FKIP Undana adalah sebagai lembaga pendidikan tenaga kependidikan yang andal untuk menghasilkan tenaga kependidikan yang berkualitas, kompetitif dan profesional (FKIP Undana, 2014). Agar visi ini dapat tercapai maka seluruh civitas akademika harus menciptakan situasi yang kondusif, yang meliputi kegiatan pelayanan akademik, administratif dan keuangan.

Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh FKIP untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah, memberikan bantuan keuangan, menyediakan sarana prasarana. Namun demikian kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa tidak puas akan pelayanan tersebut. Hal ini ditunjukkan dari hasil prasurvei yang dilakukan terhadap 30 mahasiswa jurusan pendidikan MIPA, dimana mahasiswanya menyebar di empat program studi yaitu program studi pendidikan matematika, pendidikan fisika, pendidikan kimia dan pendidikan biologi. Hasil penelitian prasurvey kepuasan mahasiswa pendidikan MIPA terhadap kualitas pelayanan pendidikan FKIP terdapat pada table di bawah ini.

Berdasarkan hasil pra survey dapat diketahui bahwa, mahasiswa pendidikan MIPA belum puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan FKIP Undana, karena skor persepsi mahasiswa lebih kecil dari skor harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa merupakan respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa, dengan membandingkan persepsi mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di FKIP. Dilihat dari tenaga pendidik (dosen) misalnya pernyataan dosen mengajar sesuai dengan jadwal mengajar dengan skor servqualnya adalah -1.73, ruang kuliah misalnya pernyataan tentang ketersediaan kursi dan meja yang baik dan mampu menampung mahasiswa memiliki skor servqual adalah -2.07, fasilitas pembelajaran, petugas sekertariat fakultas misalnya pernyataan pelayanan administrasi akademik yang memuaskan memiliki skor servqual adalah -1.70 secara umum yang dirasakan mahasiswa masih jauh seperti yang diharapkan. Permasalahan yang dikeluhkan dari mahasiswa terhadap tenaga pendidik (dosen) seperti adanya persepsi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen memberikan perhatian yang tidak adil kepada mahasiswa, dan dosen mengajar tidak sesuai dengan jadwal kuliah, petugas sekertariat fakultas, serta bagian sarana dan prasarana yaitu fasilitas pembelajaran yang kurang memadai, permasalahan di luar kegiatan pembelajaran yaitu fasilitas parkir, tempat sampah, dan toilet. Adapun harapan dari 30 mahasiswa pendidikan MIPA agar permasalahan diatas dapat segera diatasi sehingga dapat menciptakan suasana kenyamanan dalam pelayanan pendidikan yang lebih baik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan

harapan mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Mengukur kualitas pelayanan jika hanya dilakukan oleh lembaga pemberi jasa itu sendiri cenderung menghasilkan ukuran yang bias, artinya lembaga pemberi jasa mengukur kualitas pelayanan berdasarkan selera pemberi jasa, bukan menurut selera pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pelayanan, maka pelangganlah yang dapat menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang diterima (Sudirman, 2009). Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FKIP Undana akan diukur kualitasnya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu “Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangible*)” (Arief, 2007). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut lebih dikenal dengan *SERVQUAL* (*Service Quality Model*). Penelitian yang dilakukan oleh Sudirman (2009) memberikan hasil bahwa tingkat kepuasan berhubungan signifikan dengan hasil belajar/IPK dengan 5, 645% hasil belajar dipengaruhi oleh variabel tingkat kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Maman Rahmanto (2003) memberikan hasil bahwa minat baca mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Bina Nusantara dipengaruhi oleh factor Dosen dan Lingkungan Universitas, factor lingkungan serta factor internal (tingkat pemanfaatan perpustakaan dan jenis kelamin). Terkait analisis jalur sebelumnya pernah dibahas oleh Lanang Tanu Prihantoro pada tahun 2009 untuk mengetahui pengaruh efisiensi prosedur dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada persepsi tentang kualitas rumah sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang bulan Mei 2008. Penelitian yang dilakukan oleh Sutino dan Sumarno (2005) memberikan hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil penelitian relevan yang telah diungkapkan di atas, terlihat bahwa faktor pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan juga terhadap hasil belajar itu sendiri. Dengan adanya pelayanan kepada mahasiswa, maka penting bagi Universitas Nusa Cendana untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan hasil belajar.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi untuk menentukan model hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Analisis regresi linear sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa)

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>tangible</i> (X ₁)	0.461	0,000	0,728
Konstanta	26,938		
R	0,416		
R ²	0,213		
F _{tabel} (0.05; 26; 174)	4,04		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>reliability</i> (X ₂)	0,498	0,000	1,116
Konstanta	25,122		
R	0,498		
R ²	0,248		
F _{tabel} (0.05; 24; 176)	4,04		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>responsiveness</i> (X ₃)	0,491	0,000	0,711
Konstanta	25,551		
R	0,461		
R ²	0,213		
F _{tabel} (0.05; 28; 172)	4,01		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>assurance</i> (X ₄)	0,503	0,000	2,405
Konstanta	24,827		
R	0,504		
R ²	0,254		
F _{tabel} (0.05; 17; 183)	3,08		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>empathy</i> (X ₅)	0,529	0,000	1,256
Konstanta	23,544		
R	0,529		
R ²	0,280		
F _{tabel} (0.05; 20; 180)	3,45		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Kepuasan mahasiswa (Y)	0,023	0,000	0,754
Konstanta	1,749		
R	0,464		
R ²	0,215		
F _{tabel} (0.05; 21; 179)	4,02		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>tangible</i> (X ₁)	0,023	0,000	0.682
Konstanta	1,765		
R	0,458		
R ²	0,209		
F _{tabel(0.05; 26; 174)}	4,04		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>reliability</i> (X ₂)	0,017	0,000	0,692
Konstanta	2,076		
R	0,335		
R ²	0,112		
F _{tabel(0.05; 24; 176)}	4,02		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>responsiveness</i> (X ₃)	0,016	0,000	1.57
Konstanta	2,104		
R	0,306		
R ²	0,093		
F _{tabel(0.05; 28; 172)}	4.04		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>assurance</i> (X ₄)	0,016	0,000	2,88
Konstanta	2,125		
R	0,317		
R ²	0,100		
F _{tabel(0.05; 17; 183)}	3,45		

Tabel rekapitulasi analisis regresi sederhana (pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien regresi (b)	Sig	F _{hitung}
Dimensi <i>empathy</i> (X ₅)	0,017	0,000	0,82
Konstanta	1,749		
R	0,341		
R ²	0,117		

$F_{\text{tabel}}(0.05; 20; 180)$	3,35		
-----------------------------------	------	--	--

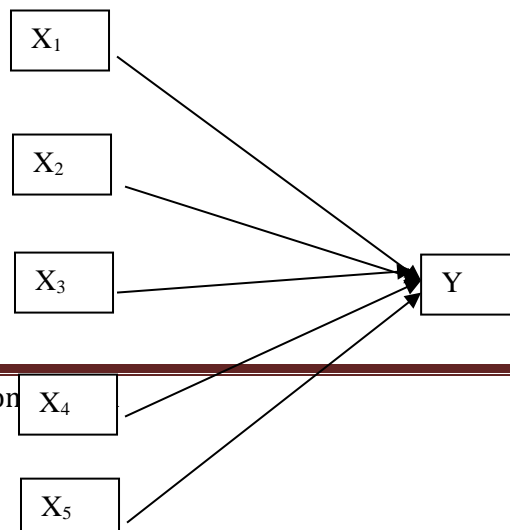
Tabel rekapitulasi analisis regresi ganda (pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa)

Variabel	Koefisien Regresi (b)
Dimensi <i>tangibles</i> (X_1)	0,152
Dimensi <i>reliability</i> (X_2)	0,196
Dimensi <i>responsiveness</i> (X_3)	0,173
Dimensi <i>assurance</i> (X_4)	0,187
Dimensi <i>empathy</i> (X_5)	0,230
Konstanta	= 3,143
R	= 0,677
R ²	= 0,458
Sig	= 0,000

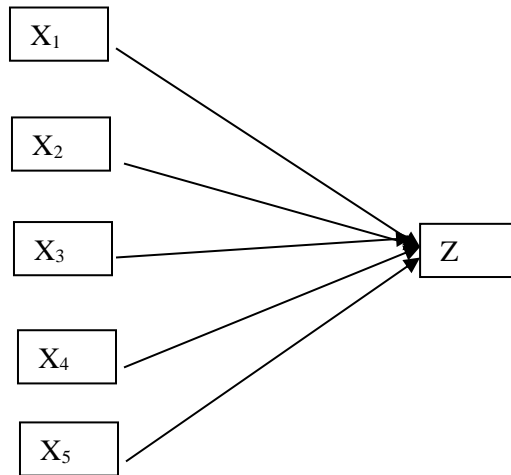
Tabel rekapitulasi analisis regresi ganda (pengaruh kualitas pelayanan terhadap hasil belajar)

Variabel	Koefisien Regresi (b)
Dimensi <i>tangibles</i> (X_1)	0,016
Dimensi <i>reliability</i> (X_2)	0,004
Dimensi <i>responsiveness</i> (X_3)	0,004
Dimensi <i>assurance</i> (X_4)	0,004
Dimensi <i>empathy</i> (X_5)	0,006
Konstanta	= 1,220
R	= 0,510
R ²	= 0,260
Sig	= 0.000

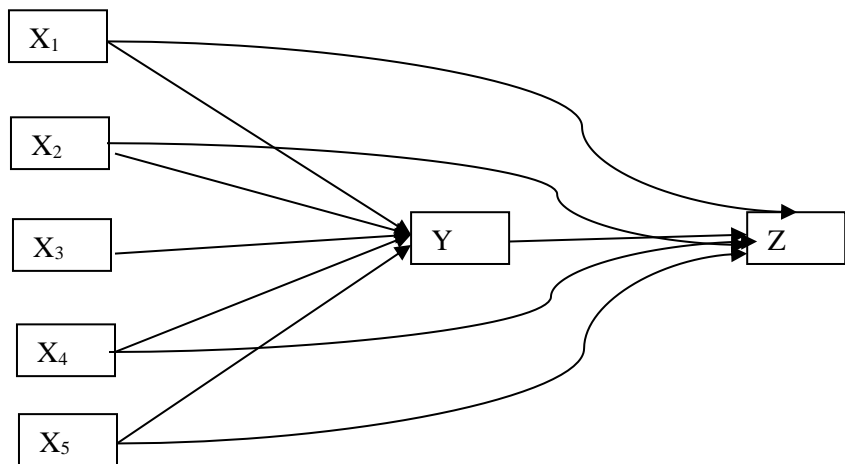
Untuk menganalisis hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian ini maka digunakan analisis jalur mengingat banyaknya variabel yang akan diteliti.



Gambar 1 kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa



Gambar 2 kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap hasil belajar.



Gambar 3 Diagram Jalur lengkap hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan hasil belajar

Gambar tersebut menyatakan bahwa diagram jalur yang terdiri dari sebuah substruktur yang juga merupakan struktur lengkap berisi 5 buah variabel eksogen X_1 X_2 X_3 X_4 dan X_5 , sebuah variabel mediator Y dan sebuah variabel endogen yaitu Z .

Pada perhitungan koefisien regresi dengan bantuan SPSS versi 16.0 secara sederhana terdapat tabel *Anova*, *Coefficients* dan *Summary* yang menyatakan hubungan antara variabel 1) kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* terhadap hasil belajar; 2) kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability* terhadap hasil belajar; 3) kualitas pelayanan yaitu dimensi *responsiveness* terhadap hasil belajar; 4) kualitas pelayanan yaitu dimensi *assurance* terhadap hasil belajar; 5) kualitas pelayanan yaitu dimensi *empathy* terhadap hasil belajar; 6) kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa; 7) kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa; 8) kualitas pelayanan yaitu dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa; 9) kualitas pelayanan yaitu dimensi *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa; 10) kualitas pelayanan yaitu dimensi *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa; 11) kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar 12) kualitas pelayanan secara simultan terhadap hasil belajar; dan 13) kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Terlampir)

Berdasarkan koefisien R^2 pada table Model Summary $X_1X_2 X_3X_4 X_5Z$ (Terlampir), maka nilai F dapat dihitung sebagai berikut.

$$\begin{aligned} F &= \frac{(n-k-1)R_{ZX_1X_2X_3X_4X_5}^2}{k(1-R_{ZX_1X_2X_3X_4X_5}^2)} \\ &= \frac{(200-5-1)(0,260)}{5 \cdot (1-0,260)} \\ &= 13,628 \end{aligned}$$

Hasil uji F baik secara manual maupun menggunakan SPSS diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 13,628 dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df V_1= 5$; $df V_2= 194$ maka diperoleh $F_{tabel} = 2,26$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap hasil belajar.

Berdasarkan koefisien R^2 pada table Model Summary $X_1X_2 X_3X_4 X_5Y$ (lampiran), maka nilai F dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F &= \frac{(n-k-1)R_{YX_1X_2X_3X_4X_5}^2}{k(1-R_{YX_1X_2X_3X_4X_5}^2)} \\ &= \frac{(200-5-1)(0,458)}{5 \cdot (1-0,458)} \\ &= 32,850 \end{aligned}$$

Hasil uji F baik secara manual maupun menggunakan SPSS diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 32,850 dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df V_1= 5$; $df V_2= 194$ maka diperoleh $F_{tabel} = 2,26$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang di hitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} t_{x1} &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,458\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,209}} \\ &= 7,240 \end{aligned}$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,240$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* terhadap hasil belajar. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,05 > 0,000 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, Kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* berkontribusi secara signifikan terhadap hasil belajar.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} t_{x2} &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,335\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,112}} \\ &= 5,001 \end{aligned}$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,001$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* terhadap hasil belajar. Dan terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* berkontribusi secara signifikan terhadap hasil belajar.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x3} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,306\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,093}} = 4,516$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,516$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* terhadap hasil belajar. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* berkontribusi secara signifikan terhadap hasil belajar.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x4} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,316\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,100}} = 4,680$$

Hasil uji t baik secara manual maupun menggunakan SPSS diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,680$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* terhadap hasil belajar. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* berkontribusi secara signifikan terhadap hasil belajar.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x5} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,341\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,117}} = 5,112$$

Hasil uji t nilai $t_{hitung} = 5,112$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* terhadap hasil belajar. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk *empathy* berkontribusi secara signifikan terhadap hasil belajar.

Kerangka hubungan kausal empiris antara X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Z dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut.

Struktur :

$$Z = \rho_{zx_1}X_1 + \rho_{zx_2}X_2 + \rho_{zx_3}X_3 + \rho_{zx_4}X_4 + \rho_{zx_5}X_5 + \rho_z\varepsilon$$

$$= 0,016X_1 + 0,004X_2 + 0,004X_3 + 0,004X_4 + 0,006X_5 + 0,86$$

$$R^2_{zx_1x_2x_3x_4x_5} = 0,260$$

$$\rho_z = \sqrt{1 - R^2_{zx_1x_2x_3x_4x_5}} = \sqrt{1 - 0,260} = 0,86 = 86\%$$

Kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang di hitung dengan rumus:

$$t_{x1} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,461\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,213}} \\ = 7,316$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,316$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, Kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x2} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,498\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,248}} \\ = 8,073$$

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 8,073$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa. Dan terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x3} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,461\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,213}} \\ = 7,316$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,316$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x4} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,504\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,254}} = 8,200$$

Hasil uji t memperlihatkan nilai $t_{hitung} = 8,200$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji statistic yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus:

$$t_{x5} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,529\sqrt{198}}{\sqrt{1-0,280}} = 8,776$$

Hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 8,776$ dengan taraf nyata yang digunakan adalah 0,05 dan $df = 198$ maka diperoleh $t_{tabel} = 1,653$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa. Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan didapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien jalur adalah Signifikan. Jadi, kualitas pelayanan untuk *empathy* berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kerangka hubungan kausal empiris antara X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut.

Struktur :

$$Y = \rho_{yx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2 + \rho_{yx_3}X_3 + \rho_{yx_4}X_4 + \rho_{yx_5}X_5 + \rho_y\varepsilon$$

$$= 0,152X_1 + 0,196X_2 + 0,173X_3 + 0,187X_4 + 0,230X_5 + 0,80$$

$$R^2_{yx_1x_2x_3x_4x_5} = 0,458$$

$$\rho_y = \sqrt{1 - R^2_{yx_1x_2x_3x_4x_5}} = \sqrt{1 - 0,458} = 0,74 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur tersebut, maka memberikan informasi secara objektif sebagai berikut:

1. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* (X_1) yang secara langsung mempengaruhi hasil belajar (Z) adalah 20,9%.
2. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* (X_2) yang secara langsung mempengaruhi hasil belajar (Z) adalah 11,2%.
3. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* (X_3) yang secara langsung mempengaruhi hasil belajar (Z) adalah 9,3%.
4. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* (X_4) yang secara langsung mempengaruhi hasil belajar (Z) adalah 10%.
5. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* (X_5) yang secara langsung mempengaruhi hasil belajar (Z) adalah 11,7%.
6. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* (X_1) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) adalah 21,3%.
7. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* (X_2) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) adalah 24,8%.
8. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* (X_3) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) adalah 21,3 %.
9. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* (X_4) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) adalah 25,4%.
10. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy* (X_5) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) adalah 28%.

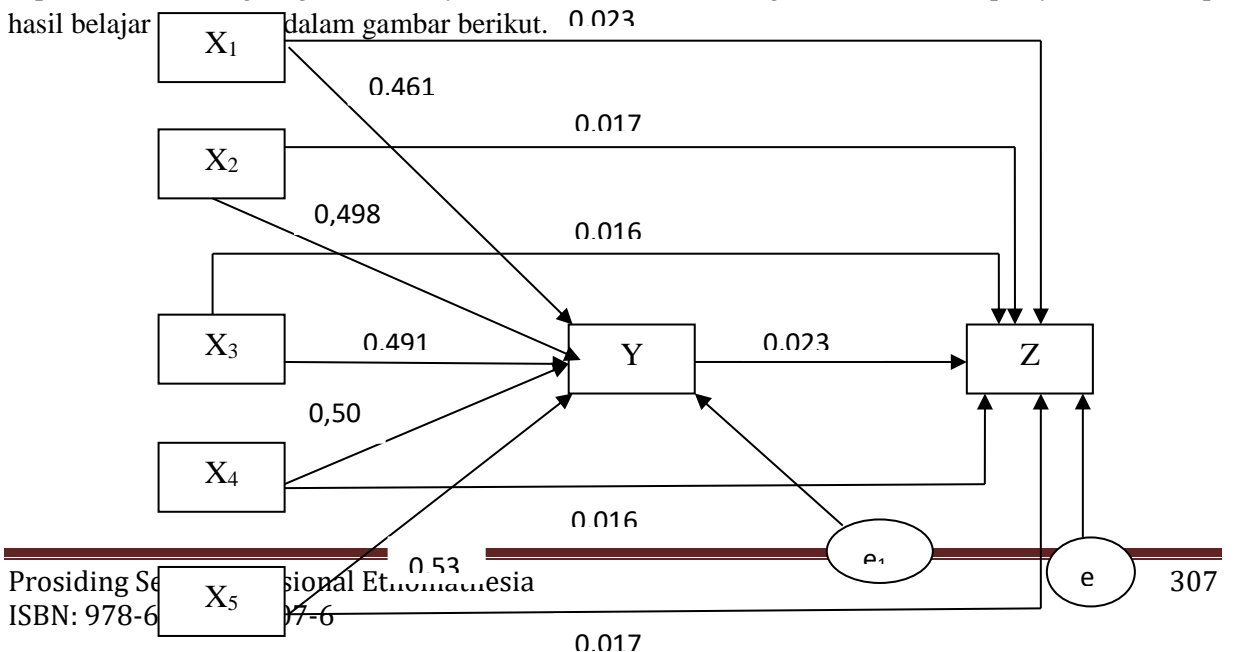
11. Beberapa pengaruh langsung dan tidak langsung melalui Y dan pengaruh total tentang kualitas pelayanan (dimensi *tangible* (X_1), dimensi *reliability* (X_2), dimensi *responsiveness* (X_3), dimensi *assurance* (X_4), dimensi *empathy* (X_5) dan kepuasan mahasiswa (Y) terhadap hasil belajar (Z) diuraikan sebagai berikut: *tangible* mampu menjelaskan hasil belajar melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,011 sedangkan pengaruh total *tangible* terhadap hasil belajar sebesar 0,034, *reliability* mampu menjelaskan hasil belajar melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,01 sedangkan pengaruh total *reliability* terhadap hasil belajar sebesar 0,027, *responseveness* mampu menjelaskan hasil belajar melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,11 sedangkan pengaruh total *responsiveness* terhadap hasil belajar sebesar 0,027, *assurance* mampu menjelaskan hasil belajar melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,013 sedangkan pengaruh total *assurance* terhadap hasil belajar sebesar 0,029, *empathy* mampu menjelaskan hasil belajar melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,012 sedangkan pengaruh total *empathy* terhadap hasil belajar sebesar 0,029.

Tabel Pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal		
	Langsung	Tidak Langsung (Melalui Y)	Total
X_1 terhadap Y	0,461	-	0,461
X_1 terhadap Z	0,023	0,011	0,034
X_2 terhadap Y	0,498	-	0,498
X_2 terhadap Z	0,017	0,01	0,027
X_3 terhadap Y	0,491	-	0,491
X_3 terhadap Z	0,016	0,011	0,027
X_4 terhadap Y	0,503	-	0,503
X_4 terhadap Z	0,016	0,013	0,029
X_5 terhadap Y	0,529	-	0,529
X_5 terhadap Z	0,017	0,012	0,029

Pembahasan

Dari uji hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan. Demikian juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap hasil belajar. Kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap hasil belajar tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan. Besarnya kontribusi masing masing variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara langsung dan besarnya kontribusi masing masing variable kualitas pelayanan terhadap hasil belajar dalam gambar berikut.



Gambar Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan hasil belajar.

1. Berdasarkan uji hipotesis Terbukti bahwa hipotesis H1. Kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa P. MIPA FKIP Undana dapat diterima. hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis yang menyatakan bahwa masing masing variable berpengaruh positif dan signifikan. Variable *tangible* berpengaruh positif sebesar 0,152. Variable *reliability* 0,196, variable *responsiveness* 0,173, variable *assurance* 0,187. variable *empathy* 0,230. Dengan R Square variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung sebesar 0,458. Artinya Kualitas pelayanan Mampu menjelaskan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45,8%. Temuan dalam penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Sudirman, 2006) dimana hasil penelitiannya menyatakan Kualitas pelayanan mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Kepuasan pelanggan mempunyai dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mendorong pimpinan perguruan tinggi dalam hal ini Universitas Nusa Cendana untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini sangat penting untuk dilakukan mengingat persaingan di dunia pendidikan tinggi sudah semakin tajam. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa dapat mendorong terciptanya suasana akademis yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat dicapai. Pelayanan yang baik di dalam perguruan tinggi juga merupakan sarana untuk pemasaran internal, artinya jika mahasiswa dilayani dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku maka mahasiswa akan menyampaikan kepada pihak luar perguruan tinggi tentang mutu pelayanan yang telah diterima kepada orang lain, sehingga akan menambah daya saing untuk mendapatkan mahasiswa baru semakin besar.

2. Berdasarkan uji Hipotesis terbukti bahwa H2 Kualitas Pelayanan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar mahasiswa.

Hal ini dikuatkan dengan pengaruh masing masing variabel sebagai berikut. variable *tangible* memiliki koefisien regresi sebesar 0,016 variable *reliability* memiliki koefisien regresi sebesar 0,004. variable *responsiveness* memiliki koefisien regresi sebesar 0,004 variable *assurance* memiliki koefisien regresi sebesar 0,004 atau .variable *empathy* memiliki koefisien regresi sebesar 0,006. Dengan R Square Variabel Kualitas pelayanan terhadap hasil belajar secara langsung sebesar 0,260. Artinya Kualitas pelayanan Mampu menjelaskan secara langsung terhadap hasil belajar sebesar 26%.

3. Berdasarkan uji hipotesis terbukti bahwa H3 kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar mahasiswa P. MIPA FKIP Undana. Hal ini didasarkan pada hasil analisis variable Y memiliki koefisien regresi sebesar 0,023 . Ini berarti besarnya kontribusi Y secara langsung terhadap hasil belajar sebesar 21,5%.
4. Kualitas Pelayanan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap hasil belajar. Besarnya koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap hasil belajar melalui kepuasan di jelaskan koefisien jalur berikut, *tangible* 0,011, *reliability* 0,01, *responsiveness* 0,0011, *assurance* 0,031 dan *empathy* 0,012.

Sedangkan Pengaruh total masing masing variabel Kualitas pelayanan secara langsung maupun melalui kepuasan terhadap hasil belajar, adalah sebagai berikut; *tangible* sebesar 0,034. Artinya secara langsung dan tidak langsung *tangible* mampu membentuk hasil belajar Sebesar 0,034, *Reliability* sebesar 0,027, Artinya secara langsung dan tidak langsung *Reliability* mampu membentuk hasil belajar Sebesar 0,027. *Responsiveness* sebesar 0,027, Artinya secara langsung dan tidak langsung *responsiveness* mampu membentuk hasil belajar Sebesar 0,027. *Assurance* sebesar 0,029 artinya secara langsung dan tidak langsung *Assurance* mampu membentuk hasil belajar sebesar 0,029. *Empathy* sebesar 0,029. artinya secara langsung dan tidak langsung mampu *Empathy* membentuk hasil belajar sebesar 0,029.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka Peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar mahasiswa. Hal ini dikuatkan dengan koefisien regresi masing-masing variabel kualitas pelayanan *tangible* sebesar 0,016, *reliability* sebesar 0,004, *rasponseveness* sebesar 0,004, *assurance* sebesar 0,004 *empathy* sebesar 0,006. R square variabel kualitas pelayanan sebesar 0,260 Artinya kualitas pelayanan mampu menjelaskan secara langsung terhadap hasil belajar 26%.

Selanjutnya besar kontribusi masing-masing variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap hasil belajar adalah *tangible* sebesar 20,9%, *reliability* sebesar 11,2%, *rasponseveness* sebesar 9,3%, *assurance* sebesar 10%, *empathy* sebesar 11,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki kontribusi paling besar terhadap prestasi belajar yaitu sebesar 20,9%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Skripsi. Semarang: FE UNDIP
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan & Ahmad, E. K. 2008. *Cara menggunakan dan memakai analisis jalur (path analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Sudirman. 2009. *Analisis Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Dengan Hasil Belajar/IPK Menggunakan Metode Regression*. Skripsi. Universitas Bina Nusantara
- Sudjana, Nana. 2014. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta