Attractive : Innovative Education Journal
Vol. 5 No. 2, Month 2023

Kualitas Kinerja Pelayanan Pendidikan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasaan Mahasiswa (Studi pada STAI Rakha Amuntai Kalimantan Selatan)

Ilham[1], Restu Khaliq[2], Muhammad Rif'at[3]
[1,2,3]*Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Indonesia*

Corresponding Author: ilhamdanau66@gmail.com

ARTICLE INFO
Article history:
Received
March 21, 2023
Revised
May 19, 2023
Accepted
July 11, 2023

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of the educational service performance of STAI RAKHA Amuntai and the factors of service quality that affect student satisfaction at STAI RAKHA Amuntai. The dimensions of service quality measured were tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance and took 139 research respondents. This study using gap analysis and multiple regression, proves that all performance variables (dimensions) of education servicesare in the 65% - <95% interval good category. All research variables significantly influence student satisfaction either partially or simultaneously because all significance values of the regression test are less than 0.05.

Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, STAI Rakha Amuntai*

How to cite Ilham. Restu Khaliq. Muhammad Rif'at., (2023). Kualitas Kinerja Pelayanan Pendidikan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasaan Mahasiswa (Studi pada STAI Rakha Amuntai Kalimantan Selatan). *Attractive : Innovative Education Journal, 5(2)*. 326-336.
Journal Homepage https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/
This is an open access article under the CC BY SA license
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/
Published by CV. Creative Tugu Pena

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga swasta yang mengelola pendidikan tinggi di Kalimantan Selatan adalah lembaga pendidikan Rasyidiyah Khalidiyah (RAKHA) Amuntai yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam (STAI) dan Sekolah Tinggi Ilmu Al Qur'an (STIQ). STAI RAKHA berdiri sejak tahun 1971 dengan nama Fakultas Tarbiyah dengan jenjang pendidikan sarjana muda. Sementara STIQ baru operasinalisasi sejak tahun 2004.

Banyaknya mahasiswa yang berstudi pada STAI Rakha Amuntai menjadi tantangan bagi lembaga pendidikan ini untuk dapat menyelenggarakan layanan pendidikan yang lebih baik dan bermutu guna memenuhi harapan pelanggannya dan dapat meningkatkan daya saingnya dengan perguruan tinggi lainnya terutama di Kalimantan Selatan. Karena faktor pelayanan pendidikan yang berkualitas menjadi sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap stakeholders-nya, terutama kepuasan bagi mahasiswanya.

Dari penjajakan awal yang dilakukan secara kasat mata STAI Rakha Amuntai memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Ia memiliki gedung/ruang perkuliahan sendiri, perpustakaan, laboratorium, mushala, fasilitas olah raga, free hotspot internet dan kantor yang relatif baik dengan berbagai perlengkapannya. Dari segi kelembagaan STAI Rakha Amuntai berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 441/SK/Akred/PT/V/2015 terakreditasi B. Ia memiliki struktur lembaga yang relatif

lengkap dari pejabat tertinggi yakni ketua hingga penjabat administasi dan lembaga, dosen serta staf adminsitasi. Semuanya disinergikan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk Stakeholder-nya. Sehingga layanan pendidikan STAI Rakha tersebut diharapkan berpengaruh positif bagi lembaga pendidikan tersebut dan sekaligus menjadi promosi terhadap masyarakat. Implikasi berikutnya akan dapat mendorong mahasiswanya untuk meningkatkan prestasinya, segera merampungkan studinya dan mengajak tamatan SLTA untuk meneruskan studinya pada perguruan tinggi STAI Rakha Amuntai.

Berdasarkan gambaran singkat di atas, menarik untuk diadakan penelitian tentang kualitas kinerja pelayanan pendidikan STAI RAKHA Amuntai tersebut dan tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tersebut. Fokus masalah yang akan diteliti, yaitu tentang kualitas kinerja pelayanan pendidikan pada STAI RAKHA Amuntai yang dikaitkan dengan tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tersebut. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kinerja pelayanan pendidikan STAI RAKHA Amuntai?
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STAI RAKHA Amuntai?

METODE

Penelitian menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif asosiatif. Dinyatakan deskriptif, karena penelitian ini ingin memperoleh gambaran secermat mungkin tentang kualitas kinerja pelayanan pendidikan STAI RAKHA Amuntai. Namun pada sisi lain ekplanasinya adalah asosiatif, yakni bermaksud untuk mengetahui hubungan variabel pelayanan pendidikan STAI RAKHA Amuntai terhadap kepuasan mahasiswanya, yaitu seberapa besar pengaruh faktor-faktor pelayanan pendidikan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa.

Penarikan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 139 Mahasiswa. Sebagaimana dalam Husein Umar (2003: 108), yakni dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1+N.e2}$$

Keterangan :
n = Ukuran sample
N = Ukuran Populasi
e = Persentasi kelonggaran ketidaktelitian (estimasi error sample)

Tabel 1. Jenis dan Sumber Data

No	Jenia Data	Sumber Data
A	Data Primer	
1.	Tanggapan mahasiswa terhadap *Tangibles*/keberwujudan	Mahasiswa
2.	Tanggapan mahasiswa terhadap *Empathy*/perhatian	Mahasiswa
3.	Tanggapan mahasiswa terhadap *Reliability*/kehandalan	Mahasiswa
4.	Tanggapan mahasiswa terhadap *Responsiveness*/kesigapan	Mahasiswa

No	Jenia Data	Sumber Data
5.	Tanggapan mahasiswa terhadap *Assurance*/jaminan	Mahasiswa
B	Data Sekunder	
1.	Sejarah Berdirinya STAI RAKHA Amuntai	Instansi
2.	Tujuan Didirikannya STAI RAKHA Amuntai	Instansi
3.	Jurusan dan Program Studi pada STAI RAKHA Amuntai	Instansi
4.	Struktur Organisasi STAI RAKHA Amuntai	Instansi
5.	Keadaan Dosen, Karyawan dan Mahasiswa STAI RAKHA Amuntai	Instansi

Data penelitian yang diperoleh, terutama data primer akan diolah dalam bentuk tabulasi (tabel) dan gambar (grafik) sesuai dengan jenis data yang diperoleh dan pengolahan data yang dikehendaki.

Untuk kepentingan pengolahan dan analisis data yang bersifat kuantitatif, maka data kualitatif yang diperoleh dari kuesioner dirubah menjadi data kuantitatif dengan pemberian bobot sebagaimana skala berikut :

Sangat Penting / Sangat Puas / Sangat Baik = 5
Penting / Puas / Baik = 4
Cukup Penting / Cukup Puas / Cukup Baik = 3
Kurang Penting / Kurang Puas / Kurang Baik = 2
Tidak Penting / Tidak Puas / Tidang Baik = 1

Proses analisis data mengikuti beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan data hingga interpretasi hasil. Tahapan proses yang dilakukan adalah pengumpulan data, selanjutnya dilakukan penyiapan data meliputi editing data yaitu mencermati setiap hasil data dari wawancara dan kuesioner, pemograman, distribusi frekuensi, kemudian mengolah data, menganalisis dan menginterpretasi data (Suharsimi Arikunto, 1993:208). Dalam hal analisis ini peneliti menggunakan teknik analisis statitistik inferensial (Uji F, Uji T,dan Analisis Regresi Ganda).

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Tangibles (X1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
2. Variabel Emphaty (X2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
3. Variabel Reliability (X3) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
4. Variabel Responsiveness (X4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
5. Variabel Assurance (X5) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
6. Variabel Tangibles (X1), Emphaty (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), Assurance (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jasa dan Kualitas Pelayanan

Dengan semakin meningkatnya persaingan pada industri, khususnya pada jasa pendidikan tinggi, maka akan dibutuhkan suatu pengembangan terhadap pelayanan untuk diterapkan pada jasa tersebut. Philip Kotler (2003: 464) mengemukakan definisi jasa sebagai berikut : *Service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may not be tied to a physical product*.

William J. Stanton (1987) dalam Chang Zeph Yun, et all (1997:297) mengklasifikasikan jasa menjadi 2 (dua) bagian yaitu jasa non komersial dan jasa komersial. Jasa non komersial yaitu jasa yang ditujukan bukan untuk mencari keuntungan, seperti mesjid, lembaga pendidikan dan pemerintah, sedangkan jasa komersial yaitu jasa yang ditujukan untuk mencari keuntungan. Karena jasa pendidikan tidak mencari keuntungan maka diklasifikasikan kepada jasa non komersial. Adrian Payne (1990) dalam Fandy Tjiptono (2000:8) mengemukakan ada empat karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak berwujud, yakni jasa wujudnya bersifat abstrak sebagai sesuatu yang tidak dapat disentuh atau dirasa, meskipun jasa mungkin berhubngan dengan sesuatu secara fisik.
2. Hetrogenitas, yakni variabel jasa sangat bervariasi dan bersifat non standar karena waktu atau tempat.
3. Tidak dapat dipisahkan, yakni jasa merupakan sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi.
4. Tidak tahan lama, yakni jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan.

Empat karakteristik jasa diatas berkaitan erat dengan kualitas jasa pelayanan. Seperti hubungannya dengan bentuk pelayanan yang diberikan, sesuai dengan karakteristik bawaan yang ada pada diri seseorang. Berbicara kualitas jasa pelayanan dapat dimaknai dengan baik buruk nya sesuatu pelayanan.

Poerwadarminta menyebutkan bahwa pelayanan jasa banyak definisi yang berbeda dari yang konvensional hingga yang srategis. Definisi konvensional biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estitika, dan sebagainya. Bagi pelangan kualitas pelayanan adalah produk harus menyesuaikan diri dengan spesifik yang dituntut pelanggan. Dalam hal ini pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Kualitas dapat dideteksi dari persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang ditetapkan sebelumnya.
3. Kualitas dan integritas merupakan satu kesatuan. (Sampara Lukman, 2004:7)

Adapun pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan pelayanan pendidikan dalam penelitian ini adalah pendekatan nilai (Jaenullah, Ferdian Utama, 2022). Suatu pelayanan berkualitas apabila pelayanan tersebut dinilai oleh penerima layanan memenuhi harapannya. Dengan demikian untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang baik di perguruan tinggi, perlu terlebih diketahui dulu bagaimana harapan mahasiswa tentang pelayanan yang ingin diterimanya dari perguruan tingginya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa tentang pelayanan pendidikan diperoleh dari jawaban terhadap kuesioner yang menyatakan sejauh mana harapan dan kenyataan dari setiap pernyataan yang diajukan. Sedangkan pelayanan

diperoleh dengan cara mengurangkan kinerja pelayanan dengan harapan mahasiswa tentang keadaan atau situasi pelayanan yang dialami di perguruan tingginya.

Apabila mahasiswa mempersepsikan pelayanan tersebut berkualitas artinya apa yang dirasakan oleh mahasiswa sama dengan atau melebihi apa yang diharapkannya, sebaliknya apabila persepsi mahasiswa di bawah harapan maka pelayanan tersebut kurang atau tidak berkualitas. Persepsi mahasiswa diperoleh dengan memintakan persetujuan atas pernyataan dengan keadaan dan situasi yang dialaminya dari pelayanan yang diperolehnya. Tentu dalam pelayanan tersebut ada standar kualitas pelayanannya.

Pendapat yang paling sering digunakan dalam penilaian kualitas jasa pelayanan adalah yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Philip Kotler (2003:455) dan J.P.G. Sianipar (2001:25), berdasarkan beberapa kali penelitiannya, mereka mengidentifikasikan ada lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability dan Assurance. Philip Kotler dalam J. Supyanto (2002: 231) mengistilahkan Assurance dengan Confidence.

Pengertian kelima dimensi kualitas pelayanan yang tersebut adalah :

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empathy (perhatian), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para pemberi pelayanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
5. Assurance (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Ketika dalam pelayanan sudah menerapkan standar pelayanan yang diterapkan, maka pelanggan yang menggunakan ada kaitannya dengan idikasi kepuasan. Kata kepuasan kaitannya dengan pelayanan sebenarnya merupakan terjemahan dari bahasa Inggris Satistification yang berakar dari kata latin Satis berarti baik dan Fasio berarti melakukan/membuat. Satistification diartikan pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai/baik (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2004 :195).

Kepuasaan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di STAI Rakha Amuntai Kalimantan Selatan

Hasil pengujian validitas data kuesioner menyatakan semua variabel penelitian yang mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel untuk tingkat degree of freedom 137 yaitu sebesar 0,166. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebanyak 30 item pertayaan dalam penelitian ini yang terbagi dari 25 item pertanyaan untuk mengukur harapan dan kinerja kualitas pelayanan serta 5 item pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa murupakan item pertanyaan yang valid untuk mengukur varibel penelitian.

Selanjutnya dari 30 item pernyataan yang dinyatakan valid tersebut dilakukan uji reliabilitas. Item-item pertanyaan tersebut yang terbagi dalam 6 variabel yaitu variabel tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance

dan kepuasan mahasiswa dikalkulasikan nilai cronbach's alpha. Keenam varibel tersebut memiliki nilai cronbach's alpha > 0,60. Hal ini menyatakan bahwa seluruh variabel penelitian adalah variabel yang reliabel. Berikut adalah tabel perhitungan validitas dan reliabilitas variabel peelitian yang digunakan.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	r tabel	Validitas				Reliabilitas	
		Harapan		Kinerja		Cronbach Alpha	Ket.
		r hitung	Ket.	r hitung	Ket.		
Item 1	0,166	1,345	valid	2,216	valid	0,872	reliabel
Item 2	0,166	4,267	valid	1,672	valid		
Item 3	0,166	5,310	valid	3,325	valid		
Item 4	0,166	3,248	valid	2,269	valid		
Item 5	0,166	2,567	valid	3,341	valid		
Empathy							
Item 6	0,166	6,324	valid	4,358	valid	0,743	reliabel
Item 7	0,166	7,456	valid	2,347	valid		
Item 8	0,166	3,522	valid	5,442	valid		
Item 9	0,166	3,287	valid	4,378	valid		
Item 10	0,166	2,379	valid	3,237	valid		
Reliability							
Item 11	0,166	7,236	valid	6,498	valid	0,798	reliabel
Item 12	0,166	2,334	valid	4,356	valid		
Item 13	0,166	1,369	valid	2,283	valid		
Item 14	0,166	6,567	valid	4,396	Valid		
Item 15	0,166	4,756	valid	2,244	Valid		
Responsiveness							
Item 16	0,166	6,245	valid	1,435	valid	0,853	Reliabel
Item 17	0,166	3,342	valid	2,231	valid		
Item 18	0,166	4,386	valid	4,289	valid		
Item 19	0,166	3,485	valid	2,288	valid		
Item 20	0,166	2,534	valid	3,475	valid		
Assurance							
Item 21	0,166	1,234	valid	2,275	valid	0,823	reliabel
Item 22	0,166	4,653	valid	3,361	valid		
Item 23	0,166	5,549	valid	4,256	valid		
Item 24	0,166	2,521	valid	5,654	valid		

Item 25	0,166	6,567	valid	3,986	valid		
Kepuasan Mahasiswa							
Item 26	0,166	3,428	valid	6,546	Valid	0,868	reliabel
Item 27	0,166	2,224	valid	4,635	Valid		
Item 28	0,166	4,433	valid	4,755	Valid		
Item 29	0,166	4,467	valid	3,842	valid		
Item 30	0,166	2,256	valid	5,532	valid		

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner didapatkan rata-rata harapan dan kinerja kualitas pelayanan untuk tiap dimensi dan gap diantara keduanya. Rata-rata terbesar untuk harapan akan kualitas pelayanan ada pada dimensi tangibles dan emphaty karena memiliki rata-rata paling tinggi yaitu sebesar 4,60 dan tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang berada pada nilai rata-rata di bawah 4 bagian harapan. Sedangkan pada bagian kinerja, rata-rata tertinggi didapatkan oleh dimensi emphaty dan reability dengan masng-masing nilai rata-rata sebesar 4,16, serta ada satu dimensi yang nilainya di bawah 4 yaitu 3,93 untuk tangibles pada bagian kinerja. Gap yang terbesar ada pada dimensi tangibles sebesar - 0,67 dan yang terkecil adalah assurance dengan gap - 0,28.

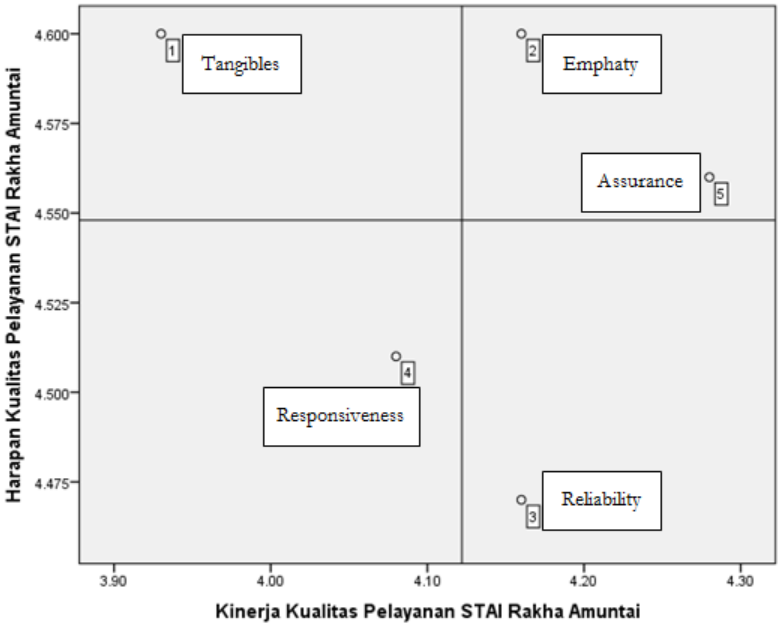
Tabel 3. Skor Rata-rata Harapan dan Skor Rata-rata Kinerja yang dirasakan Mahasiswa STAI Rakha Amuntai Terhadap Pelayanan Pendidikan

Variabel Pelayanan	Banyaknya Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	Gap
Tangibles	5	4,60	3.93	- 0,67
Emphaty	5	4,60	4,16	- 0,44
Reliability	5	4,47	4,16	- 0,31
Responsiveness	5	4,51	4,08	- 0,43
Assurance	5	4,56	4,28	- 0,28

Perhitungan persentasi pencapaian kinerja terhadap harapan adalah Tangibles sebesar 85,43 %, Emphaty sebesar 90,43 %, Reliability sebesar 93,06 %, Responsiveness sebesar 90,46 %, dan Assurance sebesar 93,86%. Jadi yang paling tinggi tingkat pencapaian kinerja terhadap harapan adalah Assurance sebesar 93,86 % dan yang terendah tingkat pencapaiannya adalah Tangibles sebesar 85,43 %. Kesemua persentasi pencapaian tersebut, bila merujuk kepada pendapat Hill, Brierky dan Mac Dougall dikategorikan baik (baik) dengan batas interval 65 % -< 95 %.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang skor rata-rata harapan dan skor rata-rata yang dirasakan mahasiswa terhadap semua variabel pelayanan pendidikan sebagaimana tabel 3 di atas, dapat dibuat diagram kartesius dengan dua garis bantu, sehingga menjadi empat kuadran, yakni kuadran A, B, C dan D. Satu dari garis bantu tersebut ditarik dari skor rata-rata seluruh item

variabel harapan yang dijadikan garis horizontal, sedangkan satu dari garis bantu lainnya tersebut ditarik dari skor rata-rata seluruh item variabel kinerja yang dirasakan mahasiswa yang dijadikan garis vertikal. Diagram kartesius



tersebut dapat dilihat sebagaimana gambar yang disajikan berikut ini:

Gambar 1. Diagram Kartesius Hubungan Kinerja dengan Harapan Kualitas Pelayanan STAI Rakha Amuntai

Dilihat dari gambar tersebut, penyebaran posisi semua variabel pelayanan pendidikan STAI Rakha Amuntai menurut skor rata-rata harapan dan skor rata-rata yang dirasakan adalah :

Variabel Tangibles berada pada posisi kuadran A (prioritas utama), yakni harapan mahasiswa STAI Rakha Amuntai sangat tinggi untuk ketersediaan sarana fisik penunjang pendidikan seperti ketersediaan laboratorium, kelas, buku-buku sampai pada sarana internet. Sayangnya kinerja STAI dalam hal ini masih belum memenuhi ekspektasi mahasiswa. Oleh karenanya hal ini harus menjadi prioritas utama STAI Rakha Amuntai untuk dibenahi.

Variabel Emphati dan Assurance berada pada posisi kuadran B (pertahankan prestasi), artinya STAI Rakha Amuntai dinilai oleh mahasiswa telah berhasil melaksanakan sebagian besar unsur jasa pokok pelayanan dari dua dimensi tersebut dengan baik, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya melebihi skor rata-rata harapan dan kinerja, dan dianggap relatif sesuai/mendekati harapan (kepentingan) mahasiswa. Oleh karena itu posisi dari ketiga dimensi ini setidaknya dipertahankan atau lebih ditingkatkan kualitas kinerjanya agar memenuhi harapan mahasiswa atau melebihinya.

Variabel Responsiveness berada d kuadran C, yakni harapan rendah dan kinerja yang lebih rendah lagi. Ini menunjukkan, bahwa menurut persepsi mahasiswa STAI Rakha Amuntai menganggap dimensi ini kurang penting bagi mahasiswanya jika dibandingkan dengan keempat dimensi yang lainnya. Kinerja STAI Rakha Amuntai dalam dimensi ini juga biasa-biasa saja dan kurang memenuhi harapan mahasiswa.

Karenanya STAI Rakha Amuntai disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi ini namun dengan skala prioritas yang rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Variabel Reliability berada pada posisi kuadran D, artinya mahasiswa menggangap dimensi ini tidak terlalu penting bagi mereka dibandingkan dengan dimensi yang lain, sehingga harapan mereka pun lebih rendah dibandingkan dengan dimensi yang lain, namun kinerja pelayanan pada dimensi ini dilaksanakan dengan baik melebihi skor rata rata kinerja dan telah melampaui skor rata-rata harapan mahasiswa.

Hasil penelitian mengenai pelayanan pendidikan yang terdiri dari lima sub variabel (dimensi) hubungannya terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan pengujian regresi multipel (regresi ganda). Hipotesis yang diuji adalah variabel pelayanan pendidikan (X) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), sebagai berikut :

1. Variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
2. Variabel *Emphaty* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
3. Variabel *Reliability* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
4. Variabel *Responsiveness* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
5. Variabel *Assurance* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
6. Variabel *Tangibles* (X1), *Emphaty* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), *Assurance* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Untuk mengetahui hal ini maka perlu dilihat hasil perhitungan regresi berganda yang tersaji di bawah ini

Tabel 4. Tabel Koefisien Uji Regresi

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,095	0,180		0,080	0,027
Tanggibles	0,135	0,211	0,138	0,639	0,032
Emphaty	0,118	0,251	0,094	0,469	0,026
Reliability	0,94	0,172	0,97	0,547	0,003
Responsiveness	0,548	0,217	0,555	0,524	0,016
Assurance	0,132	0,292	0,137	0,453	0,022

Berdasarkan uji regresi, semua nilai signifikansi pengaruh variabel berada di bawah 0,05. Hal ini berarti bahwa dimensi *Tangibles* STAI Rakha Amuntai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya karena nilai signifikansinya 0,032. Dimensi *Emphaty* STAI Rakha Amuntai berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswanya karena nilai signifikansinya 0,026. Dimensi *Reliability* STAI Rakha Amuntai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya karena nilai signifikansinya 0,003. Dimensi *Responsiveness* STAI Rakha Amuntai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya karena nilai signifikansinya 0,016. Dimensi *Assurance* STAI Rakha Amuntai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya karena nilai signifikansinya 0,022.

Untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan maka harus dilihat tabel anova berikut ini

Tabel 5. Tabel Anova Uji Regresi

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11,006	5	2,201	14,854	0,008
Residual	6,803	137	0,454		
Total	17,810	139			

Berdasarkan tabel Anova di atas, nilai signifikansi sebesar 0,008 yanglebihkecil dari 0,05 menandakan bahwa variabel *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* STAI Rakha Amuntai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya. Den;gan demikian seluruh hipotesis dalam penelitian ini terdukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pendidikan STAI RakhaAmuntai secara keseluruhan dikategorikan berkualitas baik, karena gap rata-rata antara harapan dan kinerja yang dirasakan mahasiswa terhadap semua variabel/dimensi pelayanan pendidikan lebih besar dari -1 (>-1). Persentasi pencapaian kinerja terhadap harapan juga dikategorikan bagus, karena semua kinerja variabel (dimensi) pelayanan pendidikan berada pada interval 65 % - < 95 % (kategori baik/bagus). Seluruh variabel penelitian mulai dari Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan, karena seluruh nilai signifikansi uji regresi lebih kecil dari 0,05.

Dilihat dari hasil penelitian yang diperoleh, menghasilkan beberapa saran, diantaranya pihak manajemen STAI Rakha Amuntai hendaknya dapat memperhatikan semua variabel (dimensi) pelayanan pendidikan, terutama variabel, Tangibles karena termasuk dalam dimensi prioritas utama dalam diagram hubungan kinerja dan harapan mahasiswa. Pihak manajemen STAI Rakha Amuntai hendaknya dapat mempertahankan kinerja yang baik dalam variabel Emphati dan Assurance yang berada pada posisi kuadran B. Kuadran ini menyarankan STAI Rakha Amuntai untuk mempertahankan prestasi kinerjanya yang bisa memenuhi harapan mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, baik yang bersifat interen yakni pada lembaga di mana peneliti bekerja maupun yang bersifat eksteren yakni di luar tempat kerja dari peneliti yang bersangkutan.

REFERENCES

Chang, Zeph Yun, Joanne Chan, and Siew Leng Leck, *Management of Market Quality for Correspondent Banking Products*, International Journal of Bank Marketing, 1997

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset, 2000

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Management Quality Satistification*, Andi, Yogyakarta, 2004

Husien Umar, Metode Riset Sumber Daya Manusia,Gramedia Pustaka Utama, Jakarta , 2003

Jaenullah, Ferdian Utama, D. S. (2022). Resilience Model of the Traditional Islamic Boarding School Education System in Shaping the Morals of Student in theMidst of Modernizing Education. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, *8*(4), 931–942. https://doi.org/10.33394/jk.v8i4.6013

J. Supranto, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Edisi ketujuh, Rineksa Cipta, Jakarta, 1997

J.P.G. Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta , 2001

Philip Kotler, *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice hall, New Jersey USA, 2003

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA- LAN Press, Jakarta, 2004

W. J. S. Poerwadarminta,*Kamus Umum Sastra Indonesia*, 2003

Copyright Holder :
© Ilham, Restu Khaliq, Muhammad Rif'at (2023).

First Publication Right :
© Attractive : Innovative Education Journal

This article is under: