

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus: Program Studi Farmasi UKIT

Ferdy Towary Rumambi^{1*}, Joni Kutu' Kampilong², Harley Alfredo Benfica Mangindaan³

Universitas Kristen Indonesia Tomohon, Indonesia^{1,2,3}

e-mail : ferdyrumabi14@gmail.com¹ , aldrichlestyn@gmail.com², h_mangindaan@yahoo.com³

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Tomohon, Indonesia. Penelitian ini memiliki tujuan: (1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (3) mengetahui apa saja faktor kualitas pelayanan X yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y). Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y) secara serempak maupun secara parsial dengan populasi mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon sebanyak 125 orang. Kesimpulan penelitian ini adalah: (1) dimensi kualitas layanan secara serempak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon, (2) Seluruh faktor-faktor kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (3) Pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y) diberikan oleh jaminan (*assurance*) (X4).

Kata Kunci: *bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan*

Abstract

This research analyzes the factors that influence the service satisfaction of pharmacy students at Tomohon Christian University, Indonesia. This research aims: (1) To find out how much influence the dimensions of service quality consist of reliability, tangible, empath, assurance, and responsiveness, partially on the satisfaction of pharmacy students at Universitas Kristen Indonesia Tomohon. (2) knowing the influence of service quality dimensions (X) on satisfaction (Y) of Pharmacy students at the Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (3) knowing what service quality factors X have a Dominant influence on student satisfaction at Tomohon Indonesian Christian University (Y). The method used in this research is a multiple linear regression analysis model to determine the influence of independent variables on student satisfaction at the Universitas Kristen Indonesia Tomohon simultaneously or partially with a population of 125. The conclusions of this research are: (1) the dimensions of service quality simultaneously have a significant influence on student satisfaction at the Universitas Kristen Indonesia Tomohon, (2) All service quality factors partially have a significant influence on the satisfaction of Pharmacy students at the Universitas Kristen Indonesia Tomohon, (3) The dominant influence on student satisfaction at the Universitas Kristen Indonesia Tomohon is provided by assurance.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy, student satisfaction.*

Histori Artikel

Received	Revised	Accepted	Published
30 Januari 2024	09 Februari 2024	19 Februari 2024	01 Maret 2024

Copyright (c) 2024 Ferdy Towary Rumambi¹, Joni Kutu' Kampilong², Harley Alfredo Benfica Mangindaan³

✉ Corresponding author :

Email : ferdyrumabi14@gmail.com

HP : 0852 4018 xxxx

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dunia kerja. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan pengalaman belajar yang baik, mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dan berkontribusi pada reputasi lembaga pendidikan (Merentek et al., 2023). Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas guna memenuhi harapan mahasiswa dan stakeholder lainnya (Agustiono et al., 2021).

Program Studi Farmasi di Universitas Kristen Indonesia Tomohon memiliki peran yang penting dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di bidang farmasi. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pendidikan, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam konteks (Rahmawati, 2013) Program Studi Farmasi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas layanan yang diberikan oleh program studi tersebut.

Kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi, harapan, dan kepuasan mahasiswa. Dalam konteks Program Studi Farmasi, faktor-faktor kualitas layanan yang relevan dapat meliputi bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Muliaty, 2016). Bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik yang mempengaruhi pengalaman mahasiswa. Keterandalan mencakup kehandalan dalam memberikan informasi dan layanan yang diperlukan oleh mahasiswa. Daya tanggap mencakup kecepatan dan responsifitas dalam menanggapi permintaan atau masalah mahasiswa. Jaminan mencakup kepastian dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Empati mencakup sikap, perhatian, dan kepedulian dari staf dan dosen terhadap mahasiswa.

Meskipun penting, faktor-faktor kualitas layanan telah diakui, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan antara faktor-faktor kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di Program Studi Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini dengan menganalisis faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Program Studi Farmasi.

Dengan menganalisis dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan di Program Studi Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon. Temuan penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pihak pengelola program studi dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap literatur akademik di bidang manajemen pendidikan tinggi dan penelitian kualitas layanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam konteks Universitas Kristen Indonesia Tomohon (UKIT), faktor-faktor kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki peran yang penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang baik dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Rahmawati, 2013).

Bukti fisik merupakan salah satu faktor kualitas layanan yang dapat memberikan kesan visual dan fisik tentang lingkungan dan fasilitas yang disediakan oleh UKIT. Faktor ini mencakup penampilan fisik bangunan, fasilitas belajar, perpustakaan, laboratorium, dan infrastruktur pendukung lainnya. Keberadaan bukti fisik yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman dan memadai bagi mahasiswa, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan mereka (Khair et al., 2022).

Keterandalan adalah faktor kualitas layanan yang berkaitan dengan kehandalan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh UKIT. Faktor ini mencakup ketepatan waktu dalam memberikan informasi, kejelasan prosedur

akademik, kepastian jadwal kuliah, dan konsistensi dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Keterandalan yang tinggi dalam penyampaian layanan akan memberikan rasa percaya dan kepuasan kepada mahasiswa.

Daya tanggap merupakan faktor kualitas layanan yang melibatkan kecepatan dan kemampuan UKIT dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Faktor ini mencakup respon yang cepat, komunikasi yang efektif, dan kemudahan akses kepada mahasiswa. Keberadaan daya tanggap yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka (Sahrin et al., 2022).

Jaminan adalah faktor kualitas layanan yang terkait dengan keandalan dan jaminan terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh UKIT. Faktor ini mencakup keberlanjutan program studi, akreditasi, kualitas dosen dan staf, serta kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Mahasiswa akan merasa puas jika mereka merasa mendapatkan jaminan atas kualitas pendidikan yang mereka terima di UKIT (Ningsih et al., 2020).

Empati adalah faktor kualitas layanan yang melibatkan kemampuan UKIT untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa. Faktor ini mencakup sikap ramah, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memberikan solusi yang memperhatikan kepentingan mahasiswa. Kehadiran empati yang tinggi dari pihak UKIT akan membangun hubungan yang baik antara mahasiswa dan perguruan tinggi, serta meningkatkan kepuasan mahasiswa (Adityas & Irhamah, 2020).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Apakah dimensi kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon?
- Apakah dimensi kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) secara parsial (sendiri-sendiri) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon?
- diantara dimensi kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5), manakah yang berpengaruh dominant terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen

Indonesia Tomohon.

- Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon.
- Untuk mengetahui manakah diantara faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari : keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) yang berpengaruh dominant terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan ini akan memungkinkan pengukuran dan analisis yang lebih sistematis terhadap hubungan antara faktor-faktor kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa (Yusa et al., 2021).

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Farmasi di Universitas Kristen Indonesia Tomohon. Karakteristik populasi mahasiswa Program Studi Farmasi meliputi jumlah mahasiswa, tingkat pendidikan, usia dan informasi lain yang relevan untuk penelitian ini.

Sampel penelitian akan diambil menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling) dari populasi mahasiswa Program Studi Farmasi. Setelah populasi mahasiswa diidentifikasi, sampel akan diambil secara acak untuk mewakili populasi secara proporsional atau dengan ukuran sampel yang diinginkan.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dianalisis menggunakan metode statistik. Analisis statistik yang akan digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik sampel dan variabel penelitian. Selanjutnya, analisis regresi atau analisis jalur (path analysis) dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara faktor-faktor kualitas layanan (variabel independen) dan kepuasan mahasiswa (variabel dependen). Selain itu, uji statistik seperti uji t dan uji ANOVA dapat digunakan untuk menguji signifikansi perbedaan antara kelompok atau subkelompok dalam populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Analisis Deskriptif

a. Keandalan (*Reliability*) (X1)

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap Keterandalan (*Reliability*) (X1) yang tersedia di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap keterandalan (*reliability*) (X1)

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1 1	125	1.00	5.00	3.6400	.96219
X1 2	125	2.00	5.00	3.8720	.52437
X1 3	125	1.00	5.00	4.0400	.96219
X1 4	125	2.00	5.00	3.8560	.91320
X1	125	1.75	5.00	3.8520	.75074
Valid N (listwise)	125				

Sumber: Output SPSS

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap keterandalan (*reliability*) (X1) yang ada di UKIT, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,8520. Hal ini menunjukkan bahwa keterandalan (*reliability*) (X1) pada UKIT pada umumnya adalah baik.

b. Bukti fisik (*tangible*) (X2)

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap bukti fisik (*tangible*) (X2) yang tersedia di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2 Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap bukti fisik (*tangible*) (X2)

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2 1	125	1.00	5.00	3.8320	.93097
X2 2	125	1.00	5.00	3.7620	.87437
X2 3	125	1.00	5.00	3.9360	.98164
X2 4	125	1.00	5.00	3.9200	.96386
X2 5	125	1.00	5.00	3.6720	.96533
X2	125	1.25	5.00	3.8200	.76850
Valid N (listwise)					

Sumber: Output SPSS

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap bukti fisik (*tangible*) (X2) yang tersedia di UKIT, sesuai pada tabel di atas adalah rata-rata sebesar 3,8220. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) (X2) pada UKIT pada umumnya adalah baik.

c. Empati (*emphaty*) (X3)

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap empati (*emphaty*) (X3) yang terdapat di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap empati (*emphaty*) (X3)

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3 1	125	1.00	5.00	3.7280	1.01104
X3 2	125	1.00	5.00	3.7520	.98091
X3 3	125	1.00	5.00	3.7440	1.04853
X3 4	125	1.00	5.00	3.7760	.96807
X3	125	1.00	5.00	3.7500	.85327
Valid N (listwise)	125				

Sumber: Output SPSS

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap jaminan (*assurance*) (X3) yang ada di UKIT, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,7500. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) (X4) pada UKIT pada umumnya adalah baik.

d. Jaminan (*assurance*) (X4)

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap jaminan (*assurance*) (X4) yang terdapat di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap jaminan (*assurance*) (X4)

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4 1	125	1.00	5.00	3.7680	1.04060
X4 2	125	1.00	5.00	3.8560	1.04499
X4 3	125	1.00	5.00	3.7840	1.05176
X4 4	125	1.00	5.00	3.7440	1.00726
X3	125	1.50	5.00	3.7880	.88106
Valid N (listwise)	125				

Sumber: Output SPSS

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap jaminan (*assurance*) (X4) yang ada di UKIT, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,7880. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) (X4) pada UKIT pada umumnya adalah baik

e. Daya tanggap (*responsiveness*) (X5)

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap daya tanggap (*responsiveness*) (X5) yang tersedia di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap daya tanggap (*responsiveness*) (X5)

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5 1	125	1.00	5.00	3.8080	.88624
X5 2	125	1.00	5.00	3.9040	.96239
X5 3	125	1.00	5.00	3.8080	.96467
X5 4	125	1.00	5.00	3.9040	.96239
X5	125	2.00	5.00	3.8560	.77268
Valid N (listwise)	125				

Sumber: Output SPSS

Tanggapan mahasiswa Program Studi Farmasi terhadap daya tanggap (*responsiveness*) (X5) yang ada di UKIT, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,8560. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) (X3) pada UKIT pada umumnya adalah baik

f. Kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y)

Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Farmasi UKIT (Y) yang tersedia di UKIT, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Farmasi UKIT (Y)

Descriptive Statistic						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Y1	125	1.00	5.00	3.7280	1.00303	
Y2	125	1.00	5.00	4.0240	1.10325	
Y3	125	1.00	5.00	3.5040	1.02881	
Y4	125	1.00	5.00	3.9760	1.08110	
Y5	125	1.00	5.00	3.7760	1.02284	
Y	125	1.60	5.00	3.8016	.84146	
Valid N (listwise)						

Sumber: Output SPSS

Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Farmasi UKIT (Y) yang ada di UKIT, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,8016. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Farmasi (Y) pada Universitas Kristen Indonesia Tomohon pada umumnya adalah baik.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji F – Simultan

Uji F dalam penelitian ini dilakukan dengan Analisis menggunakan SPSS yang hasilnya ditunjukkan pada tabel Anova berikut ini:

Tabel 7 ANOVA

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.712	5	15.142	149.075	.000 ^a
	Residual	12.088	119	.012		
	Total	87.800	124			

q. Predictors (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

b. Dependent Variable Y

Sumber: Output SPSS

Uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 149,075. Sementara nilai F_{tabel} dengan derajat kebebasan = $n - k - 1 = 125 - 5 - 1 = 119$ adalah 2,29. Oleh karena nilai $F_h (149,075) > F_t (2,29)$; maka dapat disimpulkan H_a diterima sedangkan H_0 ditolak. Artinya model regresi berhasil menerangkan variasi variabel Independen secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Tabel 8 Koefisien Regresi

Coefficients								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collienarity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-543	.172		-3.150	.002		
	X1	.219	.053	.200	4.126	.000	.493	2.030
	X2	.129	.059	.115	2.188	.031	.420	2.378
	X3	.269	.055	.247	4.867	.000	.450	2.223
	X4	.285	.052	.298	5.429	.000	.383	2.608
	X5	.239	.057	.242	4.161	.000	.324	2.923

a. Dependent Variable Y

Sumber: Output SPSS

b. Uji t – Parsial

Dari table di atas, hasil uji t terlihat bahwa nilai t_{hitung} untuk keandalan (X1) = 4,126; tampilan fisik (X2) = 2,188; empati (X3) = 4,867; jaminan (X4) = 5,429 dan daya tanggap (X5) = 4,161.

Sementara nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan = $125 - 5 - 1 = 119$ dan tingkat signifikansi (α) = 5% adalah 1,658. Nilai t_{hitung} untuk keandalan (X1) = 4,126 > nilai $t_{tabel} = 1,658$; maka H_a diterima sehingga H_0 ditolak. Ini mengindikasikan bahwa variabel bebas keandalan (X1) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

Nilai t_{hitung} untuk tampilan fisik (X2) = 2,188 > nilai $t_{tabel} = 1,658$; maka H_a diterima sementara H_0 ditolak. Ini berarti variabel bebas tampilan fisik (X2) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

Nilai t_{hitung} untuk variabel empati (X3) = 4,867 > nilai $t_{tabel} = 1,658$; maka H_a diterima sehingga H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas empati (X3) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

Nilai t_{hitung} untuk variabel variabel jaminan (*assurance*) (X4) adalah 5,429 > nilai $t_{tabel} = 1,658$; maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas jaminan (*assurance*) (X4) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

Nilai t_{hitung} untuk variabel variabel daya tanggap (X5) = 4,161 > nilai $t_{tabel} = 1,658$; maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas daya tanggap (X5) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

c. Uji Dominasi

Uji dominasi dapat dilihat melalui hasil standardized coefficient beta pada output SPSS. Hasil uji dominasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Tabel Koefisien Beta

No	Variabel	Standardized Coefficients Beta
1	Keterandalan (Reliability) (X1)	0.200
2	Bukti Fisik (Tangible) (X2)	0.115
3	Empati (Empathy) X3	0.247
4	Jaminan (Assurance) X4	0.298
5	Daya Tanggap (Responsiveness) (X5)	0.242

Sumber: Output SPSS

Dari table di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel keterandalan (*reliability*) (X1) = 0,200 berarti keterandalan (*reliability*) (X1) mempunyai kontribusi terhadap perubahan kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) sebesar 20,0 %. Nilai koefisien beta bukti fisik (*tangible*) (X2) = 0,115 berarti mempunyai kontribusi terhadap perubahan kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) sebesar 11,5 %. Nilai koefisien beta variabel empati (*emphaty*) (X3) = 0,247 berarti mempunyai kontribusi terhadap perubahan kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) sebesar 24,7 %. Nilai koefisien beta variabel jaminan (*assurance*) (X4) adalah sebesar 0,298 berarti jaminan (*assurance*) (X4) mempunyai kontribusi terhadap perubahan kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) sebesar 29,8 %. Nilai koefisien beta variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X5) = 0,242 berarti mempunyai kontribusi terhadap perubahan kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) sebesar 24,2 %.

Pengaruh parsial factor jaminan (*assurance*) (X4) = 29,8 % lebih tinggi dari variabel lain maka variabel jaminan (*assurance*) (X4) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).

4.2.4 Koefisien Determinasi

Adapun koefisien determinasi dapat dilihat pada model summary sebagai berikut.

Tabel 10 Model Summary

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Sdr. Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	.929 ^a	.862	.857	.31871	1.936

q. Predictors (Constant), X1, X2, X3, X4, X5
b. Dependent Variable Y

Sumber: Output SPSS

Pada model summary di atas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,862. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independent terhadap variable dependen adalah sebesar 86,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 13,8 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model dalam penelitian ini.

4.2.5 Koefisien Regresi

Dari tabel koefisien di atas diketahui persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = -0,543 + 0,219 X_1 + 0,129 X_2 + 0,269 X_3 + 0,285 X_4 + 0,239 X_5 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y)

X₁ = bukti fisik (*tangible*) (X1)

X₂ = keterandalan (*reliability*) (X2)

X₃ = daya tanggap (*responsiveness*) (X3)

X₄ = jaminan (*assurance*) (X4)

X₅ = empati (*emphaty*) (X5)

Persamaan regresi empiris tersebut mengindikasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar -0,543 menunjukkan nilai kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) jika semua variabel bebas dianggap konstan atau tidak ada variabel bebas, adalah sebesar -0,543.
- Nilai koefisien regresi X₁ sebesar 0,219 menunjukkan terdapat pengaruh positif bukti fisik (*tangible*) (X1) terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Jika skor variabel bukti fisik (*tangible*) (X1) meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan meningkat sebesar 0,219 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor variabel bukti fisik (*tangible*) (X1) turun satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan turun sebesar 0,219 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini berarti semakin baik bukti fisik (*tangible*) (X1), maka kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) juga semakin baik.
- Nilai koefisien regresi X₂ sebesar 0,129 menunjukkan terdapat pengaruh positif keterandalan (*reliability*) (X2) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Jika skor keterandalan (*reliability*) (X2) meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan meningkat sebesar 0,129 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor keterandalan (*reliability*) (X2) turun satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan turun sebesar 0,129 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini

berarti semakin baik keterandalan (*reliability*) (X2), maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) juga semakin baik.

- d. Nilai koefisien regresi X3 sebesar 0,269 menunjukkan terdapat pengaruh positif daya tanggap (*responsiveness*) (X3) terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Jika skor variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X3) meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan meningkat sebesar 0,269 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X3) turun satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan turun sebesar 0,269 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini berarti semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) (X3), maka kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) juga semakin baik.
- e. Nilai koefisien regresi X4 sebesar 0,285 menunjukkan terdapat pengaruh positif jaminan (*assurance*) (X4) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Jika skor variabel jaminan (*assurance*) (X4) meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan meningkat sebesar 0,285 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor variabel jaminan (*assurance*) (X4) turun satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan turun sebesar 0,285 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini berarti semakin baik jaminan (*assurance*) (X4), maka kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) juga semakin baik.
- f. Nilai koefisien regresi X5 sebesar 0,239 menunjukkan terdapat pengaruh positif empati (*emphaty*) (X5) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Jika skor variabel empati (*emphaty*) (X5) meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan meningkat sebesar 0,239 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor variabel empati (*emphaty*) (X5) turun satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) akan turun sebesar 0,239 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini berarti semakin baik empati (*emphaty*) (X5), maka kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y) juga semakin baik.

Pembahasan

Dimensi atau faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) mempunyai pengaruh nyata secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y). Diantara faktor-faktor kualitas layanan ini, ternyata jaminan (*assurance*) (X4) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y), dengan pengaruh parsial sebesar 28,1 %.

Selain memberikan segala kemudahan bagi mahasiswa perlu dipertimbangkan pula aspek kualitas atau mutu proses pendidikan sehingga menghasilkan mahasiswa yang berkualitas dan bukan mahasiswa yang asal lulus, sehingga penilaian masyarakat kepada kampus bersifat positif. Hal ini memberikan jaminan eksistensi kampus dalam jangka panjang. Sedangkan jika hanya memberikan aspek kemudahan dan janji-janji kepada mahasiswa maka memang akan memberikan kemudahan memperoleh mahasiswa dalam jumlah banyak, akan tetapi kurang optimal dan hanya bersifat jangka pendek. Karena hal ini akan menimbulkan image penilaian negatif dari masyarakat karena kualitas lulusan yang pas-pasan saja dan tidak dapat memberikan kontribusi positif di dalam kehidupan masyarakat.

Membangun kampus tidak hanya secara fisik saja akan tetapi perlu diperhatikan aspek pelayanan, empati yang tinggi terhadap mahasiswa, dan memberikan jaminan yang tinggi terhadap kualitas proses pendidikan yang

tinggi. Dengan demikian seluruh aspek akan sangat mendukung dihasilkannya lulusan yang berkualitas sebagai bekal bagi mahasiswa untuk mengabdikan kepada bangsa dan negara dan mensejahterakan masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon maka perlu diupayakan pelayanan yang berkualitas tinggi mencakup bukti fisik (*tangible*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dalam pengertian ini, bukti fisik berupa tempat kuliah perlu disediakan secara cukup luas dan mempunyai ergonomis tinggi, misalnya ruang kuliah menggunakan AC.

Selain itu perlu kepedulian yang tinggi yang didasari oleh empati dari civitas akademika khususnya karyawan administrasi dan para dosen untuk memberikan layanan yang memuaskan dengan penuh empati misalnya dengan senyuman dan mengerti akan keadaan mahasiswanya. Pihak kampus perlu mengembangkan perhatian penuh kepada para alumninya sehingga mereka tidak merasa diabaikan begitu saja selepas kuliah. Harus ada pembelajaran berkelanjutan, dengan mengadakan pelatihan, seminar, kuliah umum dan berbagai bentuk pengembangan ilmu lainnya.

Perlu dikembangkan Farmasi (*enterpreneurship*) sebagai bentuk jaminan (*assurance*) bagi mahasiswa yang kuliah di Universitas Kristen Indonesia Tomohon. Berbagai bentuk pengembangan Farmasi dapat diwujudkan dalam suatu mata kuliah yang diikuti dengan praktek. Selain itu Universitas Kristen Indonesia Tomohondapat mengembangkan kegiatan ekstra yang memberikan manfaat besar bagi mahasiswa dengan membuat suatu proyek pengembangan Farmasi, membentuk suatu usaha kecil, membentuk organisasi bisnis, dan semacamnya. Jika mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohontelah lulus dapat diberikan modal pinjaman untuk membina alumni agar bisa mandiri dan menjamin permodalannya.

Jangan sampai alumni terlantar karena tidak mendapat pekerjaan dan tidak mempunyai modal. Untuk mendukung hal ini perlu diadakan kerjasama dengan kalangan pengusaha, perbankan, para alumni yang telah sukses. Selain itu Universitas Kristen Indonesia Tomohondapat mengembangkan suatu bentuk badan usaha keuangan misalnya bank mikro untuk praktek dan dapat dikembangkan menjadi bank profesional, untuk memberikan kemudahan pendanaan bagi alumni guna mendukung pengembangan wirausaha bagi alumni dan sebagai salah satu bentuk kepedulian yang nyata bagi alumni..

SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan beberapa hal di antaranya:

1. Dimensi kualitas layanan yang terdiri keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5 mempunyai pengaruh nyata secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).
2. Faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5 mempunyai pengaruh nyata secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y).
3. Diantara faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5). secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa farmasi Universitas Kristen Indonesia Tomohon (Y), (2) mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan (X1), tampilan fisik (X2), dan empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5 ternyata jaminan (*assurance*) (X4) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Tomohon(Y), dengan pengaruh parsial sebesar 29,8 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityas, D., & Irhamah, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.49894>
- Agustiono, W., Fajrin, M. C., & Rachman, F. H. (2021). Rencana Strategi Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi di Indonesia: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Sistemasi*, 10(1), 197. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i1.1145>
- Khair, H., Tirtayasa, S., & Eva Trisna, F. (2022). Effect Of Service Quality On Consumer Satisfaction Moderated By Government Policy During The Covid 19 Pandemic. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(5), 1314–1320. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i5.634>
- Merentek, T. C., Sumual, T. E., Usuh, E. J., & Kampilong, J. K. (2023). Perencanaan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Masa Depan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 29–35. <https://doi.org/10.19109/elidare.v9i1.16516>
- Muliaty, M. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i1.2075>
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Sahrin, A., Arafat, Y., & Hadi, A. M. (2022). Peran Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Daya Saing Daerah di Era Otonomi. *DIKSI: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Sosial*, 3(2), 51–60. <https://doi.org/10.53299/diksi.v3i2.202>
- Yusa, M., Sofwan F, A., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). *PENDAHULUAN komersialisasi , terutama pada organisasi / institusi yang bergerak dalam bidang jasa . dirasakan oleh calon konsumen atau klien tidak memuaskan maka hal ini akan berakibat fatal seperti enggannya klien menggunakan kembali jasa yang ditawarkan.* 18(II), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>