

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS  
TERBUKA PADA UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK  
JAUH (UPBJJ) MATARAM**



**PENELITIAN KELEMBAGAAN MULA**

**Disusun Oleh**

**Hery Susanto**

**UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH (UPBJJ)  
UNIVERSITAS TERBUKA  
MATARAM  
2012**

**B. Halaman Pengesahan**

**USULAN PENELITIAN MULA KELEMBAGAAN**

1. a. Judul Penelitian : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram**
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan  
c. Jenis Penelitian : Mula
2. **Ketua Peneliti**  
a. Nama lengkap dan gelar : Hery Susanto, SE., MM.  
b. Jenis Kelamin : Laki-laki  
c. NIP : 19781028 201012 1 003  
d. Bidang Ilmu : Manajemen  
e. Pangkat/Golongan : III b / Penata Muda Tk. I  
f. Jabatan/fungsional : Staf Pengajar  
g. Fakultas/Unit Kerja : Fakultas Ekonomi / UPBJJ-UT Mataram
3. **Anggota Peneliti**  
a. Jumlah anggota :  
b. Nama Anggota/Unit Kerja :
4. a. Periode Penelitian : 2012  
b. Lama Penelitian : 8 (delapan) Bulan
5. **Biaya Penelitian** : Rp 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah)
6. **Sumber Biaya** : LPPM-UT



Menyetujui,  
Ketua LPPM

Dra. Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D  
NIP. 196107241 198710 2 001

Ketua Peneliti,

Hery Susanto, SE., MM  
NIP. 19781028 201012 1 003

Menyetujui,  
Kepala Pusat

Dra. Endang Nugraheni, M.Ed., M.Si  
NIP. 19570422 198503 2 001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Kualitas Pelayanan .....	16
2.3. Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Prinsip Pelayanan .....	18
2.4. Kualitas Layanan Akademik .....	19
2.5. Pengelolaan Layanan Akademik di UPBJJ .....	20
2.5.1. Pengelolaan Layanan Registrasi .....	20
2.5.2. Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar .....	21
2.5.2.1. Layanan Bantuan Belajar .....	21
2.5.2.2. Layanan Bahan Ajar .....	23
2.5.2.3. Layanan Evaluasi Hasil Belajar .....	24
2.6. Kepuasan Mahasiswa .....	26
2.7. Hubungan Kualitas Layanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa .....	27
2.8. Kerangka Konseptual Penelitian .....	31
2.9. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Desain Penelitian .....	33
3.2. Lokasi Penelitian .....	33
3.3. Populasi dan Sampel .....	33
3.4. Variabel Penelitian .....	36
3.4.1. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	36

3.4.2. Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4.2.1. Kualitas Layanan Akademik (X) .....	36
3.4.2.2. Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	37
3.5. Skala Pengukuran .....	38
3.6. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.6.1. Data Primer .....	39
3.6.2. Data Sekunder .....	39
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	39
3.8. Instrumen Penelitian .....	40
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	41
3.9.1. Uji Validitas Instrumen penelitian.....	41
3.9.2. Uji Reliabilitas Instrumen penelitian .....	41
3.10. Pengujian Asumsi Klasik .....	41
3.10.1. Uji Normalitas .....	42
3.10.2. Uji Multikolinearitas .....	42
3.10.3. Uji Heterokedastisitas .....	42
3.11. Teknik Analisis Data.....	43
3.11.1. Analisis Deskriptif .....	43
3.11.2. Analisis statistik Inferensial .....	43
3.11.3. Uji Hipotesis .....	43
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	47
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Semester	48
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> ).....	48
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ).....	53
4.2.3. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada	57

Indikator <i>Responsiveness</i> (X3).....	
4.2.4. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Assurance</i> (X4).....	59
4.2.5. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Emphaty</i> (X5).....	60
4.2.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	61
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	64
4.3.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Tangible</i> (X1).....	65
4.3.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Reliability</i> (X2).....	66
4.3.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Responsiveness</i> (X3)	67
4.3.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Assurance</i> (X4).....	67
4.3.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Emphaty</i> (X5).....	68
4.3.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	69
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1. Uji Normalitas.....	70
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	70
4.4.3. Uji Heteroskeditas.....	70
4.4.4. Uji Autokorelasi.....	70
4.5. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	71
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74

<b>IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Penerimaan Mahasiswa Baru Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ Mataram per Masa Registrasi ....	2
3.1. Pembagian Distribusi Sampel .....	35
3.2. Variabel, Indikator, dan Instrumen Penelitian .....	38
4.1. Lokasi Pelaksanaan TTM Program Studi PPs-UT UPBJJ Mataram Masa Registrasi 2012.1.....	45
4.2. Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	46
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	47
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Semester.....	48
4.6. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> ).....	49
4.7. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ).....	53
4.8. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ).....	58
4.9. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> ).....	59
4.10. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator <i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> ).....	61
4.11. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	62
4.12. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator <i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> ).....	65

4.13.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ).....	66
4.14.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator <i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ).....	67
4.15.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator <i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> ).....	68
4.16.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator <i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> ).....	68
4.17.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	69
4.18.	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh kualitas layanan akademik ( <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> ) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	31
2.2. Hipotesis Penelitian .....	32

## ABSTRAK

Penyelenggaraan Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka (UT) masih berkembang untuk menemukan bentuk yang lebih baik dengan memperhatikan kondisi wilayah dan mahasiswa, serta tuntutan kualitas layanan akademik. Peningkatan jumlah mahasiswa peserta PPs-UT pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram tentunya harus diikuti pula dengan peningkatan layanan akademik UPBJJ Mataram. Kepercayaan masyarakat akan menjamin kualitas akademik yang diberikan merupakan modal penting untuk senantiasa menjaga daya saing di tengah tingginya persaingan layanan jasa pendidikan PPs, khususnya di Mataram. Dengan adanya kualitas akademik yang baik, maka dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa

Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada (UPBJJ) Mataram.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif untuk menguji hipotesis antar variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Pascasarjana UT pada UPBJJ Mataram sebanyak 128 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 47 responden, sehingga tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) dalam penelitian ini adalah sebesar 83,93%. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi, baik dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) maupun uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **pertama**, secara parsial indikator dimensi keterandalan (*reliability*), *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Hal ini disebabkan Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram belum bisa melaksanakan pelayanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Sementara itu, indikator *tangibles* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari ke lima indikator tersebut dapat dilihat dimensi *emphaty* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. **Kedua**, secara simultan kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.

UPBJJ Mataram sebaiknya terus meningkatkan pelayanan mahasiswa dengan terus meningkatkan kualitas akademik, sehingga berdampak pada kenyamanan mahasiswa. Selain itu juga perlu melakukan peningkatan profesionalisme dan pengetahuan pegawai serta peningkatan fasilitas penunjang. Hal ini diperlukan untuk dapat meningkatkan kredibilitas perguruan tinggi yang bersangkutan.

**Kata Kunci:** kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa

## ABSTRACT

Organization of the Graduate Program at Program Pascasajana (PPs) - Universitas Terbuka (UT) is still evolving to find better form having regard to the conditions of the region and students, as well as the demands of the academic quality of service. An increasing number of student participants of the PPs-UT at Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram of course should be followed by an increase in academic service UPBJJ-UT Mataram. Trust the community will ensure academic quality provided is an important capital to maintain competitiveness amid the high competition of educational services service PPs, particularly in Mataram. With the academic quality is good, then it can provide services that can provide satisfaction to the students.

The aim of this research is: to know and analyzing the influence of the quality of service (tangible, academic reliability, responsiveness, assurance, and empathy) against the degree of satisfaction UPBJJ mataram.

Type of this research is quantitative descriptive to test the hypothesis variable between studies. The population in this research is active students graduate Program at UPBJJ Mataram as much as of 128 respondents. The technique of sampling in this research is purposive sampling technique. The sample in this research totalled 47 respondents, so the rate of return the questionnaires (response rate) in this study was of 83,93%. Technique of data analysis using regression analysis, either by using the partial-test (test t) and simultaneous test (test F) as well as the determination of the coefficient of test.

The results showed that the first, partial indicators of the dimensions keterandalan (reliability), responsiveness and assurance does not influence significantly to student satisfaction this is UPBJJ Mataram could not carry out the service as expected by the student. Meanwhile, indicators of empathy and tangibles partially has significant effects on student satisfaction. Of the five indicators are visible dimensions empathy has the most dominant influences on satisfaction of students Graduate at UPBJJ-UT Mataram. Second, simultaneously the quality academic service which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy had a significant influence is very high, meaning that the higher quality of service and the higher the level of satisfaction.

UPBJJ Mataram should continue to improve services mahasiswa with academic quality continues to improve, so that the impact on the convenience of the students. It also needs to make improvements to the professionalism and knowledge of employees as well as an increase in supporting facilities. It is necessary to be able to increase the kredibilitas of the College concerned.

**Keywords: Service Of Quality Academic, Student Satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesadaran masyarakat akan kebutuhan pendidikan dewasa ini makin meningkat. Masyarakat memandang bahwa peningkatan jenjang pendidikan bukan hanya sekedar peningkatan intelektualitas individu semata, namun lebih kepada upaya peningkatan kompetensi untuk menunjang profesionalisme kerja di bidang masing-masing. Hal ini tercermin melalui minat masyarakat yang tinggi terhadap permintaan pembukaan kelas-kelas baru untuk Program Magister dalam berbagai disiplin bidang ilmu.

Berkaitan dengan pemaparan di atas, maka terbukti bahwa sampai dengan periode masa registrasi 2012.1 sampai saat ini UPBJJ-UT Mataram menyelenggarakan tiga Program Studi Magister, yaitu Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (MAP), Program Magister Manajemen (MM), dan Program Magister Pendidikan Matematika (MPMT). Selain itu, terbukti juga adanya peningkatan jumlah mahasiswa pada tiap awal periode semester baru, yaitu pada rentang masa registrasi 2009.2 sampai dengan 2011.2 (masa registrasi 2012.1 UPBJJ-UT Mataram dalam proses registrasi mahasiswa aktif). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut ini.

**Tabel 1.1.**  
**Penerimaan Mahasiswa Baru Program Pascasarjana Universitas Terbuka**  
**UPBJJ Mataram per Masa Registrasi**  
**(masa registrasi 2009.2 sampai dengan masa registrasi 2012.1)**

PRODI	Tahun Akademik / Semester				
	2009.2	2010.1	2010.2	2011.1	2011.2
MAP	20	18	0	34	39
MM	20	0	26	0	20
MPMT	0	0	0	15	31

Sumber : UPBJJ-UT Mataram 2009.2 sampai 2012.1

Berdasarkan tabel 1 di atas menggambarkan adanya peningkatan jumlah mahasiswa pada tiap awal periode semester baru, yaitu pada rentang masa registrasi 2009.2 sampai dengan 2011.2 (masa registrasi 2012.1 UPBJJ-UT Mataram dalam proses registrasi aktif mahasiswa). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki minat yang cukup tinggi untuk mengikuti pendidikan Program Pascasarjana di UPBJJ-UT Mataram.

Universitas Terbuka (UT) sebagai Perguruan Tinggi Negeri ke-45 yang diresmikan berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984 berusaha untuk berpartisipasi dan berperan serta meningkatkan kualifikasi sumber daya manusia Indonesia dalam bidang pendidikan. UT melalui Program Pascasarjana (PPs), turut berperan aktif meningkatkan kualitas SDM melalui peningkatan pendidikan, dari yang awalnya berpendidikan SLTA menjadi sarjana (S1) dan dari yang berpendidikan S1 ditingkatkan menjadi magister (S2) (Rosita *et al.*, 2011:1).

Hadirnya PPs UT di tengah-tengah masyarakat menjembatani keinginan masyarakat yang tinggal di daerah, yang memiliki keterbatasan akses pendidikan untuk menjangkau pendidikan yang lebih tinggi disebabkan berbagai kendala dan

hambatan, baik kendala minimnya infrastruktur maupun kendala geografis sehingga tidak memungkinkan bagi masyarakat untuk dapat mengikuti pendidikan Program Pascasarjana yang pada umumnya diselenggarakan di wilayah perkotaan.

Universitas Terbuka (UT) senantiasa tetap menjaga kualitas layanan pendidikan, Universitas Terbuka menyelenggarakan layanan pendidikan Pascasarjana dengan menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Istilah terbuka dapat diartikan tidak ada pembatasan persyaratan baik usia maupun tahun ijazah calon mahasiswa. Belajar jarak jauh dapat diartikan bahwa UT menerapkan pembelajaran yang tidak dilakukan secara tatap muka, tetapi menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (video, komputer/internet, siaran televisi, dan radio) (Rosita *et al.*, 2011:20).

Sistem belajar jarak jauh yang diterapkan UT menuntut mahasiswa dapat belajar secara mandiri atas prakarsa atau inisiatif sendiri. Keberhasilan cara belajar ini ditentukan oleh kemampuan mahasiswa dalam membaca dan mengolah informasi secara efektif, memiliki disiplin diri, motivasi belajar yang kuat, mengatur waktu dengan efisien, dan belajar secara teratur berdasarkan jadwal belajar yang ditentukan sendiri. Upaya untuk mendukung hal ini dilakukan UT dengan menyediakan bahan ajar cetak dan bahan ajar non cetak yang dirancang sedemikian rupa sehingga bahan ajar ini dapat difungsikan sebagai pengganti kehadiran dosen.

Selain itu, program S2 UT juga menyediakan layanan bantuan belajar dalam bentuk tutorial tatap muka, tutorial *online*, bimbingan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM), dan layanan administrasi akademik (Rosita *et al.*, 2011:23). Beberapa jenis registrasi yang dilakukan oleh mahasiswa PPs yaitu

registrasi pertama, registrasi mata kuliah, registrasi ulang mata kuliah/UAS/tutorial, registrasi lewat masa studi per semester, dan registrasi Ujian Sidang/Ujian Sidang TAPM Ulang (Rosita *et al.*, 2011:19). Registrasi Pertama merupakan pencatatan data pribadi (DP) mahasiswa dan pendaftaran mata kuliah yang akan ditempuh pada semester pertama (paket I) dan dilakukan oleh calon mahasiswa yang dinyatakan lulus tes masuk. Registrasi mata kuliah merupakan pencatatan mata kuliah paket II, paket III, dan paket IV yang akan ditempuh pada semester II, III, dan IV, baik untuk mata kuliah paket semester berjalan maupun mata kuliah yang akan diulang (tidak lulus karena nilai UAS atau nilai tutorial rendah). Mahasiswa yang telah terdaftar sebagai mahasiswa UT harus melakukan registrasi mata kuliah untuk dapat mengikuti kegiatan akademik seperti tutorial dan Ujian Akhir Semester (UAS). Pendaftaran ulang UAS merupakan pendaftaran mata kuliah yang akan diikuti ujian perbaikannya karena mahasiswa memperoleh nilai UAS rendah. Registrasi ulang tutorial merupakan pendaftaran mata kuliah yang akan diikuti kembali untuk perbaikan nilai tutorial. Registrasi aktif lewat masa studi diberlakukan pada mahasiswa yang telah melewati 4 semester dan belum menyelesaikan studi di UT. Registrasi ujian sidang TAPM dilakukan setelah mahasiswa mendapatkan keterangan layak uji dari Pembimbing dan siap uji dari program. Sementara itu, registrasi Ulang Ujian Sidang TAPM dilakukan oleh mahasiswa yang tidak lulus Ujian Sidang.

Menurut (Rosita *et al.*, 2011:5) menyatakan bahwa tutorial *online* (Tuton) dilakukan melalui internet (*online*) dan wajib diikuti oleh mahasiswa. Tuton berjalan sepanjang semester, yaitu selama 13 minggu dalam bentuk pemberian 8 kali materi inisiasi, 8 kali pemberian materi diskusi dan tiga tugas dengan dipandu oleh tutor dari

UT Pusat. Materi inisiasi dapat berupa kajian mendalam pokok-pokok materi modul ditambah dengan bahan-bahan dari sumber lain yang relevan. Penyelenggaraan tutorial tatap muka (TTM) dilaksanakan di kota UPBJJ-UT atau kota perluasan, dan merupakan bagian yang terintegrasi (satu kesatuan) dengan tuton. Dalam tutorial tatap muka, mahasiswa akan mengerjakan tugas-tugas yang dapat diakses dari Tuton untuk dinilai tutor tatap muka sesuai batas waktu yang ditetapkan. Tugas-tugas yang akan dinilai oleh tutor tatap muka juga harus di *upload* oleh mahasiswa pada Tuton.

Tutorial tatap muka wajib diikuti oleh mahasiswa, bagi mahasiswa yang dinyatakan tidak lulus dalam tutorial tatap muka suatu mata kuliah dapat mengulang melalui kegiatan tuton dan seluruh tugas yang seharusnya dikumpulkan kepada tutor tatap muka dikirim kepada tutor tuton untuk dinilai. Untuk berkomunikasi antar mahasiswa, antara mahasiswa dengan penyelenggara program PPs di UT Pusat atau di UPBJJ-UT, tutor, maupun pembimbing, UT menyediakan forum komunitas PPs yang dapat diakses secara *online* melalui laman <http://www.ut.ac.id> (Tim UT, 2010:1). Evaluasi hasil belajar mahasiswa diukur melalui pengerjaan tugas dan partisipasi dalam kegiatan TTM dan Tuton, Ujian Akhir Semester, dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Beberapa pendidikan tinggi yang menerapkan Sistem Belajar Jarak Jauh menyatakan bahwa layanan akademik dan non-akademik merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan belajar mahasiswa mereka. *The Open University of the United Kingdom*, yang merupakan salah satu universitas jarak jauh yang sukses menyatakan bahwa keberhasilan program pendidikan mereka terjadi karena layanan akademik dan non-akademik yang diberikan melalui tutorial (Keegan, 1984).

Holtzclaw (1986) juga menyatakan bahwa mahasiswa program jarak jauh, khususnya yang mengambil program sarjana, memerlukan layanan akademik. Sementara itu, William dan William (1987) menyatakan bahwa pendidikan jarak jauh (PJJ) dikenal sebagai pendidikan yang memerlukan layanan akademik bagi mahasiswanya melebihi dari apa yang diberikan oleh dosen konvensional dengan segala bahan pengajarannya.

Zeithaml *et al.* (1990) dalam Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa meliputi: 1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; dan 5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Penyelenggaraan Program Pascasarjana Universitas Terbuka (PPs-UT) masih berkembang untuk menemukan bentuk yang lebih baik dengan memperhatikan kondisi wilayah dan mahasiswa, serta tuntutan kualitas layanan akademik. Peningkatan jumlah mahasiswa peserta PPs-UT pada UPBJJ-UT Mataram tentunya harus diikuti pula dengan peningkatan layanan akademik UPBJJ-UT Mataram. Kepercayaan masyarakat terhadap penjaminan kualitas layanan akademik yang baik, merupakan modal penting untuk senantiasa menjaga daya saing di tengah tingginya persaingan layanan jasa pendidikan PPs, khususnya di Mataram. Dengan adanya

kualitas akademik yang baik, maka dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kendati dalam implementasinya bukan merupakan hal yang mudah, sering ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat mahasiswa merasa kurang nyaman.

Keberhasilan Universitas Terbuka sebagai salah satu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani, *et al.*, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang bersangkutan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

Program Pascasarjana (PPs) UT sebagai institusi penyedia layanan pendidikan, harus senantiasa menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri. Pelayanan akademik yang baik dapat membentuk citra positif bagi Universitas Terbuka sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka penyedia layanan program pascasarjana. Pada aktivitas layanan

akademik yang diberikan tersebut terdapat kemungkinan mahasiswa merasa kurang puas dengan adanya atribut layanan yang dianggap tidak optimal sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Mataram terhadap kepuasan mahasiswa PPs UT.

Beberapa penelitian mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Pakpahan (2004) menemukan bahwa Secara umum mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan. Hal senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winarto *et al.* (2012) menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines secara keseluruhan cukup puas (skor sebesar 3,03).

Ndendo (2007) melakukan penelitian tentang analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PSMA *Online* pada Universitas Gunadarma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PSMA *Online*. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki adalah berhubungan dengan waktu, fasilitas ruangan dan SDM.

Srinadi dan Desak (2008) menemukan faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya Indikator-indikator kualitas yang membentuk faktor *reliability* meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan, (2) keramahan staf/karyawan, (3) kenyamanan dalam pelayanan, (4) kesopanan staf, (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf, dan (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS. Senada

dengan penelitian Srinadi dan Desak (2008), penelitian Lenny (2009) menemukan bahwa secara keseluruhan nasabah puas terhadap kinerja layanan ATM Bank Mandiri. Kuntjoro (2006) menemukan bahwa sinkronisasi PERDA Pelayanan Publik ke dalam kebijakan internal RSUD Dr. Soetomo berjalan cukup baik karena memperoleh dukungan dari elit politik khususnya Gubernur dan anggota Komisi A DPRD Jawa Timur. Dari beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden menunjukkan hasil yang cukup puas.

Effiyaldi (2008) meneliti tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terhadap tingkat pelayanan perpustakaan STIKOM, sehingga perlu perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan dari hasil temuan penelitian sebelumnya, maka penelitian ini merupakan pengembangan penelitian terdahulu, terutama penelitian Pakpahan (2004), Effiyaldi (2008), dan Winarto *et al.* (2012). Penelitian Pakpahan (2004) menemukan bahwa mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan. Effiyaldi (2008) melihat tingkat kepuasan mahasiswa pada pengguna perpustakaan dan penelitian Winarto *et al.* (2012) melihat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines. Sementara itu, pada penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa program pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) di Mataram.

Dengan demikian yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel, obyek dan subyek penelitian. Pengembangan variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan akademik dengan indikator 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *empathy* akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, dalam variabel independen tersebut juga akan ditelaah mengenai layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka dan tutorial *online*) dan layanan bahan ajar (pemberian modul). Sementara penelitian sebelumnya hanya terbatas pada tingkat layanan tutorial saja. Hal-hal demikian tersebut merupakan *gap research* penelitian ini, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan.

Sementara itu, salah satu keunggulan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu adalah metode pembelajaran jarak jauh, dengan mengutamakan kualitas layanan mahasiswa, melalui layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka dan tutorial *online*) dan layanan bahan ajar (pemberian modul) yang diterapkan oleh Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) di Mataram. Dengan diterapkannya sistem pembelajaran jarak jauh, maka hal tersebut menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) di Mataram.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan akademik (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan

mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan uraian pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pada bidang ilmu pemasaran khususnya pada kajian pelayanan dan kepuasan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam memperkaya khasanah keilmuan bagi pengembangan penelitian kelembagaan pada Universitas Terbuka selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi lembaga dalam upaya-upaya peningkatan layanan akademik, terutama dalam hal layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka dan tutorial *online*) dan layanan bahan ajar (pemberian modul) pada mahasiswa Universitas Terbuka khususnya Program Pascasarjana (PPs).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai kepuasan yang dilakukan peneliti terdahulu antara lain: Pakpahan (2004), Kuntjoro (2006), Ndendo (2007), Lenny (2009), dan Winarto *et al.* (2012). Penelitian Pakpahan (2004) dengan topik Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang Pelayanan Akademik dan Non-Akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. Dari 105 kuesioner yang disebar, ternyata kuesioner yang kembali sebanyak 63 responden (*response rate 60%*). Analisis data dilakukan secara statistic deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan.

Kuntjoro (2006) melakukan penelitian dengan metode deskriptif-kualitatif untuk mengevaluasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya dengan memfokuskan pada aspek evaluasi kebijakan pelayanan kesehatan dan sinkronisasi PERDA Pelayanan Publik dalam kebijakan internal rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinkronisasi PERDA Pelayanan Publik ke dalam kebijakan internal RSUD Dr. Soetomo berjalan cukup baik karena memperoleh dukungan dari elit politik khususnya gubernur dan anggota Komisi A DPRD Jawa Timur.

Ndendo (2007) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *servqual* untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa pada sistem pelayanan PSMA On-Line pada Universitas Gunadharma. Tingkat kepuasan mahasiswa ditentukan dengan melihat nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PSMA *On-Line* Universitas Gunadharma. Atribut pelayan yang perlu diperbaiki adalah berhubungan dengan waktu, fasilitas ruangan dan SDM.

Lenny (2009) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan *Authomatic Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah puas terhadap kinerja layanan ATM Bank Mandiri dengan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 80,93 persen. Dengan analisis kuadran diketahui bahwa dimensi *assurance* merupakan dimensi yang dinilai penting, namun *performance* yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah sehingga dimensi ini merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh Bank Mandiri dalam hal layanan ATM. Dimensi lain yang dinilai kurang baik adalah dimensi *reliability*, namun prioritas perbaikan lebih rendah dari *Assurance* karena dinilai kurang penting oleh nasabah. Prioritas perbaikan selanjutnya adalah dimensi *Empathy, Responsiveness* dan *Tangible*.

Winarto *et al.* (2012) melakukan penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Akademik Politenik Negeri Semarang. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada 16 program studi Politeknik Negeri

Semarang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 369 responden. Instrument penelitian menggunakan kuisioner yang dikembangkan mengacu pada konsep lima dimensi pengukuran kualitas jasa yakni: *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance*, sebagaimana yang dikembangkan dalam model *SERVQUAL*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1) Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap sembilan jenis layanan bidang akademik Polines valid dan reliabel dan 2) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines secara keseluruhan cukup puas (skor sebesar 3,03).

Sementara itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, diantaranya: Srinadi dan Desak (2008) dan Effiyaldi (2008). Srinadi dan Desak (2008) meneliti tentang faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya Indikator-indikator kualitas yang membentuk faktor *reliability* meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan, (2) keramahan staf/karyawan, (3) kenyamanan dalam pelayanan, (4) kesopanan staf, (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf, dan (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS.

Effiyaldi (2008) meneliti tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 184 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan random sampling. Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan diagram cartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terhadap tingkat pelayanan perpustakaan STIKOM, sehingga perlu perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis menggunakan analisis regresi dan hasil penelitian ini sama-sama dapat memperkaya referensi untuk mengembangkan penelitian berikutnya. Selain itu, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel, obyek, dan subyek penelitian. Pengembangan variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan akademik dengan indikator :*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kemudian, dalam variabel independen juga akan dibahas mengenai layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka dan tutorial *online*) dan layanan bahan ajar (pemberian modul). Sementara penelitian sebelumnya hanya terbatas pada tingkat layanan tutorial saja.

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam

mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Zeithaml *et al.* (1990:20), menyatakan bahwa: kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service dan preceived service*. *Expected service dan Perceived service* ditentukan oleh *Dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu :

1. *tangible* (terjamah),
2. *reliability* (handal),
3. *responsiveness* (tanggap),
4. *competence* (kompeten),
5. *courtesy* (ramah),
6. *credibility* (dapat dipercaya),
7. *security* (aman),
8. *access* (akses),
9. *communication* (komunikasi),
10. *understanding the customer* (memahami pelanggan).

*Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal).

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun

pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Zeithaml *et al.* (1990:26), menyederhanakan sepuluh menjadi lima dimensi yang dinyatakan dengan SERVQUAL dimensions, yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya);
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen);
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen);
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen)

Konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990:28) menimbulkan pertanyaan apakah konsep tersebut dapat diaplikasikan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor publik? Pengukuran kualitas pelayanan pada organisasi publik dengan menggunakan indikator-indikator *service quality*, dapat dilakukan dengan syarat dilakukan modifikasi dari beberapa item (dari 22 item pertanyaan dalam *service quality*) dalam atribut-atribut *service quality* yang disesuaikan dengan kondisi organisasi sektor publik. Keyakinan tersebut ditunjang oleh pernyataan Zeithaml *et al.* (1990:1) bahwa metode *service quality* dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi *profit* maupun *non profit*.

### **2.3. Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Prinsip Pelayanan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian

dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

#### **2.4. Kualitas Layanan Akademik**

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut (Rosita *et al.*, 2011:3) adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.

Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders* (Pakpahan, 2004:47). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Dengan kata lain, kualitas layanan akademik dapat pula diartikan sebagai kesesuaian dengan pencapaian pendidikan dan kompetensi

pendidikan tingkat menengah pertama yang berkaitan dengan keseluruhan aktivitas yang dihasilkan dari produk dan layanan akademik sesuai dengan janji atau promosi yang direncanakan atau ditetapkan.

## **2.5. Pengelolaan Layanan Akademik di UPBJJ**

### **2.5.1. Pengelolaan Layanan Registrasi**

Layanan Registrasi dimulai pada saat proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di Program Pascasarjana (PPs) UT. Menurut Rosita *et al.* (2011:14) terdapat enam jenis registrasi yang akan dilakukan oleh mahasiswa PPs UT yaitu registrasi pertama, registrasi mata kuliah, pendaftaran ujian ulang, pendaftaran ujian sidang, dan pendaftaran ujian sidang ulang.

#### **1. Registrasi Pertama**

Registrasi pertama merupakan pencatatan data pribadi mahasiswa dan pendaftaran mata kuliah yang akan ditempuh pada semester pertama. Registrasi pertama dilakukan oleh calon mahasiswa yang sudah dinyatakan lulus tes masuk.

#### **2. Registrasi Mata Kuliah**

Registrasi Mata Kuliah merupakan pencatatan mata kuliah yang akan ditempuh pada setiap semester, baik untuk mata kuliah dalam paket semester berjalan maupun mata kuliah yang akan diulang (tidak lulus karena nilai UAS dan atau nilai Tutorial rendah). Registrasi mata kuliah ini, dilakukan ketika mahasiswa mulai mengambil mata kuliah paket semester II.

#### **3. Registrasi Ujian Ulang**

Pendaftaran ujian ulang merupakan pendaftaran mata kuliah yang akan diikuti ujian perbaikannya pada semester berikutnya. Ujian perbaikan dilakukan jika

mahasiswa memperoleh nilai akhir mata kuliah kurang dari nilai B yang disebabkan karena nilai UAS yang rendah.

#### **4. Registrasi Tutorial Ulang**

Pendaftaran tutorial ulang merupakan pendaftaran mata kuliah yang akan diikuti tutorial perbaikannya pada semester berikutnya. Tutorial ulang dilakukan jika mahasiswa memperoleh nilai akhir mata kuliah kurang dari nilai B disebabkan nilai tutorial yang rendah.

#### **5. Registrasi Ujian Sidang TAPM**

Pendaftaran Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM) merupakan tahapan pendaftaran untuk mengikuti Ujian Sidang, tahapan ini dilakukan oleh mahasiswa setelah mahasiswa memperoleh persetujuan Layak Uji TAPM mahasiswa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II mahasiswa yang bersangkutan.

#### **6. Pendaftaran Ujian Sidang TAPM Ulang**

Pendaftaran Ujian Sidang TAPM Ulang adalah tahapan pendaftaran bagi mahasiswa yang dinyatakan tidak lulus dalam ujian sidang TAPM, setelah tiga bulan sesudahnya, mahasiswa yang bersangkutan dapat mengajukan kembali untuk mengikuti Ujian Sidang TAPM Ulang.

### **2.5.2 Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar**

#### **2.5.2.1. Layanan Bantuan Belajar**

Pada Program Pascasarjana (PPs) bantuan belajar, diberikan dalam bentuk Tutorial. Tutorial diartikan sebagai suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan belajar dari seseorang kepada orang lain (Rosita *et al.*, 2011:4). Orang yang

memberikan bantuan dan bimbingan belajar disebut tutor, sedangkan orang yang menerima bimbingan dan bantuan belajar disebut *tutee*, dalam hal ini adalah mahasiswa. Menurut Rosita *et al.* (2011:4) bantuan belajar dapat diartikan sebagai segenap upaya yang dilakukan tutor untuk membantu mahasiswa dalam memahami substansi mata kuliah. Selanjutnya Rosita *et al.* (2011:4) menyatakan bahwa bimbingan belajar lebih diartikan sebagai strategi atau metode tutorial yang digunakan tutor di dalam mengarahkan mahasiswanya agar dapat menjadi mahasiswa mandiri.

Berkaitan dengan pemaparan di atas, maka terdapat dua jenis tutorial yang diikuti oleh mahasiswa PPs yaitu, Tutorial Tatap Muka (TTM) dan Tuton *Online* (Tuton) (Rosita *et al.*, 2011:5). Untuk lebih terperinci, maka akan diuraikan sebagai berikut.

#### **a. Tutorial Tatap Muka (TTM)**

Tutorial Tatap Muka adalah bantuan belajar bagi mahasiswa yang dilaksanakan dalam suatu waktu dan tempat tertentu secara tatap muka (*face-to-face*). Tutorial ini dipandu oleh tutor yang direkrut dari dosen perguruan tinggi setempat, dan dilaksanakan oleh UPBJJ. Seluruh kegiatan TTM harus diikuti oleh mahasiswa. Proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan pola umum pembelajaran yang secara rinci dituangkan ke dalam RAT (Rancangan Aktifitas Tutorial) dan MAT (Matriks Aktivitas Tutorial). Kegiatan ini dilakukan empat (4) kali dalam satu semester dengan penekanan pada pementapan materi, diskusi, seminar, presentasi (individual atau kelompok), serta pemeriksaan dan pemberian balikan tugas-tugas yang telah dikerjakan mahasiswa.

## **b. Tutorial *Online***

Layanan tutorial *online* diberikan selama tiga belas minggu dalam satu semester. Tutor tutorial *online* akan memberikan materi inisiasi (materi tutorial) sebanyak delapan kali, dan mahasiswa dapat memberikan tanggapan dan/atau pertanyaan setiap saat dan tutor akan memberikan respons minimal dua kali dalam seminggu. Tutorial *online* untuk setiap mata kuliah dipandu oleh tutor atau tim tutor dari UT Pusat, yang kemudian ditindaklanjuti oleh tutor TTM di daerah dalam kegiatan tutorial tatap muka.

Tutor tutorial *online* dalam konteks ini, berperan sebagai koordinator seluruh tutor tatap muka dan proses tutorial, serta memandu kegiatan tutorial *online*, termasuk merancang pelaksanaan tutorial dan memberikan tugas-tugas akademik yang harus dilakukan mahasiswa. Tugas akademik itu dapat berupa review bacaan/hasil penelitian, anotasi bibliografi, studi kasus, karya tulis ilmiah, dan presentasi/seminar. Setiap mahasiswa wajib mengerjakan tiga (3) tugas akademik. Tugas-tugas ini diberikan melalui tutorial *online* dan hasilnya didiskusikan/dipresentasikan dan diberi balikan pada saat TTM. Partisipasi aktif mahasiswa dalam tutorial *online* berkontribusi terhadap nilai akhir mata kuliah.

### **2.5.2.2 Layanan Bahan Ajar**

Bahan Ajar meliputi bahan ajar cetak dan bahan ajar non cetak. Bahan ajar cetak yang digunakan oleh mahasiswa PPs berupa Buku Materi Pokok, atau modul. Sementara itu, bahan ajar non cetak dalam bentuk *Video Compact Disc (VCD)*, *Computer Assisted Instruction (CAI)* atau *Web Supplemen*. Penyusunan dan

pengembangan bahan ajar cetak dan bahan ajar non cetak dilakukan oleh tim pengembang (*course team*) yang terdiri dari pakar sebagai penulis dari UT maupun dari perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, ahli pengembang instruksional serta pengembang media. Bahan ajar yang dikembangkan oleh UT bersifat *instructional* dan *self contained*, yang mengandung pengertian bahwa bahan ajar UT dapat dipelajari secara mandiri oleh mahasiswa, karena konsep penyusunan bahan ajar UT adalah *membelajarkan* dengan bantuan minimal dari tutor atau dosen (Rosita *et al.*, 2011:22). Bahan ajar UT memuat substansi-substansi pokok materi mata kuliah yang diperdalam melalui kegiatan pembelajaran tutorial.

### **2.5.2.3 Layanan Evaluasi Hasil Belajar**

Penilaian terhadap hasil belajar mahasiswa diukur melalui penyelesaian tugas serta partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik, yaitu meliputi, Tutorial Tatap Muka (TTM), Tutorial *Online*, Ujian Akhir Semester (UAS) dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

#### **a. Tutorial Tatap Muka (TTM)**

Partisipasi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan TTM memiliki kontribusi 40% terhadap nilai akhir mata kuliah, komponen penilaian terdiri dari komponen kehadiran, keaktifan/partisipasi dalam diskusi kelas selama TTM berlangsung, serta hasil pengerjaan tugas yang telah di *download* mahasiswa dan tugas Tutor untuk mata kuliah yang diregistrasi.

**b. Tutorial *Online***

Partisipasi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan Tuton memiliki kontribusi 20% terhadap nilai akhir mata kuliah, komponen penilaian terdiri dari partisipasi dalam diskusi melalui inisiasi dan penyelesaian tugas.

**c. Ujian Akhir Semester (UAS)**

Penilaian hasil belajar mahasiswa dalam satu semester diukur melalui UAS. Nilai UAS memiliki kontribusi 40% terhadap nilai akhir mata kuliah. Untuk pelaksanaan UAS, pengelolaan dimulai dari persiapan sumber daya dan lokasi ujian, penyelenggaraan ujian, sampai dengan penanganan berkas hasil ujian UAS. Pada setiap proses yang dilakukan, merujuk pada ketentuan, petunjuk kerja dan prosedur yang telah dirumuskan oleh Pusat Jaminan Kualitas (Pusmintas) UT.

**d. Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)**

Syarat bagi kelulusan mahasiswa Program Pascasarjana adalah menghasilkan karya tulis atau disebut TAPM. TAPM adalah karya tulis ilmiah hasil penelitian mandiri yang bersifat empirik (kajian lapangan) atau yang berupa kajian konseptual (kajian kepustakaan) yang disusun secara empirik berdasarkan metode ilmiah. Untuk menghasilkan TAPM, mahasiswa melalui serangkaian tahapan pembimbingan penulisan oleh pembimbing yang kompeten dalam bidang ilmu yang relevan dengan kajian penulisan karya ilmiah mahasiswa, ditetapkan oleh PPs melalui UPBJJ, sampai dengan tahap pengujian hasil TAPM mahasiswa melalui mekanisme Ujian Sidang.

## **2.6. Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (Rivai, 2004). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000). Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi, mengindikasikan sikap positif. Sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mengindikasikan sikap yang negatif. Davis dan Newstrom (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja sebagai rasa senang atau tidak senang, dalam memandang suatu pekerjaan. Selanjutnya, kepuasan kerja meliputi indikator-indikator sebagai berikut: 1) Pekerjaan itu sendiri, 2) Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, 3) Upah dan promosi, 4) Sikap teman sekerja dan atasan, dan 5) Kondisi lingkungan kerja.

Sementara itu, apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen

yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumberdaya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *manajemen by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (karyawan).
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanan (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan di mana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

## **2.7. Hubungan Kualitas Layanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa**

Pada hakekatnya, dalam penyelenggaraan suatu organisasi atau kegiatan yang terorganisasi, penetapan kualitas merupakan upaya yang sangat penting karena mutu kinerja sering menentukan kelangsungan organisasi atau kegiatan yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Taylor (Semiawan , 1998) menyatakan bahwa kualitas pendidikan tinggi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumber daya di bidang pendidikan tinggi, yaitu sumber daya fisik (*physical resources*), keuangan (*financial resources*), informasi (*information resources*), dan sumber daya manusia (*human resources*).

Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml sejak 15 tahun yang lalu. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (Irawan, 2002).

Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa meliputi: 1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan.

Kartono (1987) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1998), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. tentang apa yang dibutuhkan seseorang.

Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di Lembaga perguruan tinggi adalah dalam hal sistem pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi (Sudarwan, 1995), meliputi: 1) metode mengajar; 2) mutu pembelajaran; 3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari;

dan 4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Sehubungan dengan pemaparan di atas, adanya keterkaitan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Pakpahan (2004) menemukan bahwa secara umum mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi). Winarto *et al.* (2012) mengatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines secara keseluruhan cukup puas. Effiyaldi (2008) menemukan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terhadap tingkat pelayanan perpustakaan STIKOM. Berdasarkan hasil temuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada lembaga perguruan tinggi perlu ditingkatkan atau dilakukan suatu perbaikan, sehingga akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan pada suatu lembaga perguruan tinggi. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa kualitas pembelajaran sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa kualitas pembelajaran sangat kurang baik. Penilaian terhadap kualitas pembelajaran berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang kualitas pembelajaran yang diterapkan pada lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan.

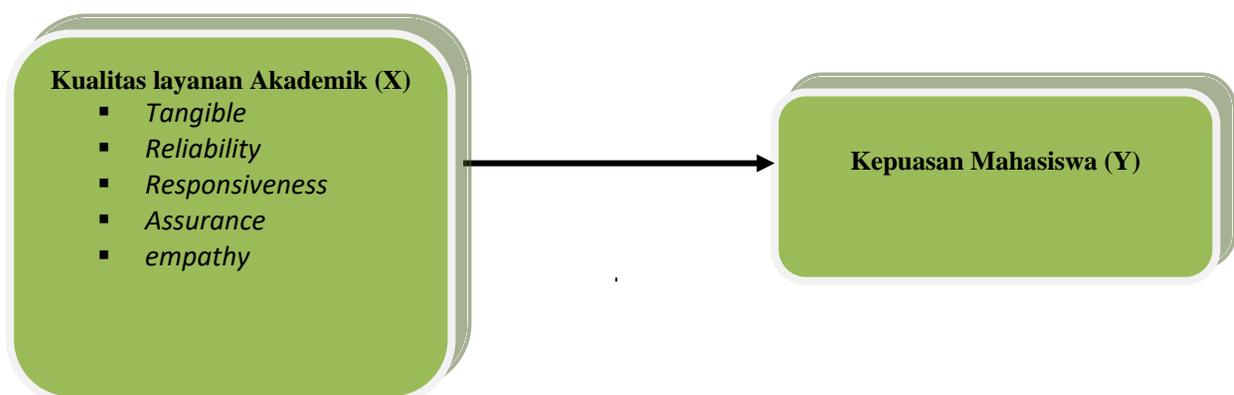
Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu dipertahankan atau ditingkatkan kualitas layanan bagi lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan, khususnya Universitas Terbuka pada Program Pascasarjana.

## 2.8. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian empiris maupun teoritis, maka secara konseptual variabel kualitas layanan dalam penelitian ini mengadopsi pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990) dan dilengkapi oleh Kemenpan No. 63 / 2003 serta Permendiknas No. 15 / 2010. Sementara itu, kepuasan mahasiswa mengadopsi pendapat (Luthan, 2004).

Dengan demikian, untuk lebih jelasnya kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.

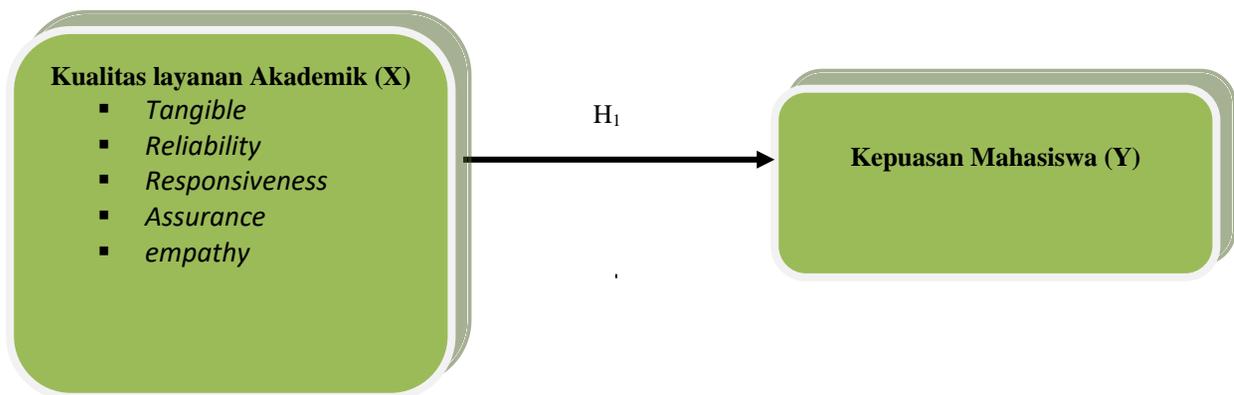
**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



## 2.9. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 2.1. di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2.

**Gambar 2.2.**  
**Hipotesis Penelitian**



Berkaitan dengan gambar 2.2 di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Diduga kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap fenomena-fenomena tertentu. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian deskriptif kuantitatif untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Pada penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya (Faisal, 1992).

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada UPBJJ Mataram. Alamat lokasi penelitian adalah Jalan Neuningan Sandubaya Bertais Mataram.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Pascasarjana pada UPBJJ Mataram sebanyak 128 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Jogiyanto,

2007). Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kriteria sebagai berikut:

1. Mahasiswa MAP, MPMT, dan MM pada semester III (tiga)
2. Mahasiswa MAP, MPMT, dan MM pada semester IV (empat)

Berdasarkan kriteria di atas, maka alasan menggunakan sampel dalam penelitian ini karena mahasiswa MAP, MPMT, dan MM pada semester III (tiga) dan IV (empat) telah lama berstatus sebagai mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada UPBJJ Mataram. Dengan lamanya waktu menjadi mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan lebih dapat menilai kualitas layanan akademik yang diterapkan di Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada UPBJJ Mataram terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing mahasiswa. Dengan alasan yang demikian, maka mahasiswa semester III (tiga) dan IV (empat) tersebut layak untuk dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.

Menurut Arikunto (2006:136) apabila subyeknya kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua. Namun apabila jumlah subyeknya besar atau subyek penelitian lebih dari 100 maka pengambilan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Selanjutnya Prasetya dan Lina (2008,137) menyatakan agar ukuran sampel yang diambil dapat representatif maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin di bawah ini.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

- N = Ukuran Populasi  
 e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel)

Berdasarkan rumus Slovin di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{128}{1 + (128).(0.1)^2}$$

$$n = \frac{128}{1 + (128).(0.01)}$$

$$n = \frac{128}{2.28}$$

$$n = 56.14 \text{ Sampel}$$

Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 56,14 (dibulatkan menjadi 56 responden). Pembagian distribusi sampel untuk masing-masing Program Pascasarjana pada UPBJJ Mataram dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

**Tabel 2.1. Pembagian Distribusi Sampel**

No	Program Pascasarjana UT UPBJJ Mataram	Semester	Populasi	Sampel
1	Mahasiswa Program MAP	III (tiga)	22	9
2	Mahasiswa Program MAP	IV (empat)	24	11
	<b>Jumlah MAP</b>		<b>46</b>	<b>20</b>
4	Mahasiswa Program MPMT	III (tiga)	30	13
	Mahasiswa Program MPMT	IV (empat)	13	5
	<b>Jumlah MPMT</b>		<b>43</b>	<b>18</b>
5	Mahasiswa Program MM	III (tiga)	18	8
6	Mahasiswa Program MM	IV (empat)	21	10
	<b>Jumlah MM</b>		<b>39</b>	<b>18</b>
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>128</b>	<b>56</b>

Sumber: UPBJJ-UT Mataram, 2011

### **3.4. Variabel Penelitian**

#### **3.4.1. Klasifikasi Variabel Penelitian**

Klasifikasi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok, yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan akademi (X) Variabel dependen: kepuasan mahasiswa (Y).

#### **3.4.2. Definisi Operasional Variabel**

##### **3.4.2.1. Kualitas Layanan Akademik (X)**

Kualitas layanan akademik merupakan upaya sistematis dalam lembaga perguruan tinggi untuk memfasilitasi mahasiswa melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Kualitas layanan akademik dapat diukur dengan indikator-indikator yang mengacu dari Zeithaml *et al.* (1990) meliputi:

- 1) *Tangible* (bukti langsung)
- 2) *Reliability* (reliabilitas)
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Emphaty* (empati)

Variabel kualitas layanan akademik dapat diukur dengan kuesioner kualitas layanan akademik. Tipe data interval yang diukur dengan skala Likert dengan rentang nilai 1 – 5 atau dari sangat setuju – sangat tidak setuju (Sugiyono, 2008).

### **3.4.2.2. Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu ungkapan perasaan senang maupun tidak senang dalam memandang mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga perguruan tinggi, dimana kepuasan tersebut terjadi apabila ada kesesuaian antara realita dan keinginan mahasiswa. Variabel kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan indikator-indikator yang mengacu dari Luthan (2004) dan dimodifikasi oleh peneliti yang disesuaikan dengan topik penelitian. Dengan demikian indikator dalam penelitian ini, meliputi:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (hasil dari evaluasi belajar)
- 2) Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian mahasiswa
- 3) Sikap pimpinan dan pegawai dalam memberikan pelayanan
- 4) Kondisi lingkungan

Variabel kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan kuesioner kepuasan mahasiswa. Tipe data interval yang diukur dengan skala Likert dengan rentang nilai 1 – 5 atau dari sangat setuju – sangat tidak setuju (Sugiyono, 2008).

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk lebih ringkasnya mengenai variabel dan indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.2. dibawah ini.

**Tabel 2. 2. Variabel, Indikator, dan Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Instrumen</b>
<b>Kualitas Layanan Akademik (X)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (bukti langsung)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (reliabilitas)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>5. <i>Emphaty</i> (empati)</li> </ol>	Kuesioner dg Skala likert
<b>Kepuasan Mahasiswa (Y)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan itu sendiri (hasil dari evaluasi belajar)</li> <li>2. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian mahasiswa</li> <li>3. Sikap pimpinan dan pegawai dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Kondisi lingkungan</li> </ol>	Kuesioner dg Skala likert

Sumber: Data Primer Diolah (2012)

### **3.5. Skala Pengukuran**

Skala yang dipergunakan dalam pengukuran variabel ini adalah skala likert. Dalam prosedur likert sejumlah pertanyaan disusun dengan jawaban responden berada dalam satu kontinum yang diberi bobot sesuai dengan item, dan dalam penelitian ini bobotnya adalah 1 sampai 5, contoh alternatif jawaban yang digunakan dalam kuisisioner penelitian ini adalah :

Jawaban A dengan skor 5

Jawaban B dengan skor 4

Jawaban C dengan skor 3

Jawaban D dengan skor 2

Jawaban E dengan skor 1

### **3.6. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **3.6.1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden melalui pengisian kuesioner yang diberikan pada responden berkaitan dengan variabel kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada UPBJJ Mataram.

#### **3.6.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen. Data sekunder ini merupakan data pendukung yang sangat diperlukan dalam penelitian ini, seperti gambaran umum, struktur organisasi, jumlah mahasiswa dan lain-lain.

### **3.7. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan terstruktur kepada responden untuk diisi. Pertanyaan yang diajukan berkisar pada masalah kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing mahasiswa.

2. Wawancara, adalah cara pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung pada mahasiswa yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik yang diberikan lembaga UT kepada mahasiswa.
3. Dokumentasi, adalah metode pengumpulan data dengan cara mempelajari sumber data tertulis mengenai struktur organisasi, jumlah mahasiswa, dan gambaran umum lainnya yang relevan.

### **3.8. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan efisien. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden berkenaan dengan informasi mengenai kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing mahasiswa.

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara merupakan daftar pertanyaan yang hendak ditanyakan kepada responden dengan tujuan untuk melengkapi data sewaktu penyebaran kuesioner.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan alat untuk pengumpulan data dengan cara mempelajari sumber data tertulis mengenai struktur organisasi, jumlah mahasiswa, dan gambaran umum lainnya.

### **3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

#### **3.9.1. Uji Validitas Instrumen penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Sebuah instrumen dikatakan valid, jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2007:45).

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan product moment. Sebuah instrumen dikatakan valid jika koefisien korelasinya  $> 0,30$  dengan alpha 0,05 (Sugiyono, 2008:116).

#### **3.9.2. Uji Reliabilitas Instrumen penelitian**

Suatu instrumen dapat dikatakan andal bila alat ukur tersebut mengarah pada keajegan atau konstan, dimana tingkat reliabilitasnya memperlihatkan sejumlah mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya (Singarimbun, 2006:176) sehingga hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama pula.

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan Alpha Cronbach ( $\alpha$ ). Alpha Cronbach ( $\alpha$ ), dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel), apabila memiliki cronbach alpha  $\geq 0,60$  (Sekaran, 2000 : 204).

### **3.10. Pengujian Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: pengujian Normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut.

#### **3.10.1. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas adalah melihat histogram dengan membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Metode yang handal adalah dengan melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2007:74). Pada prinsipnya uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

#### **3.10.2. Uji Multikolinearitas**

Pengujian Multikolinearitas dalam penelitian ini akan menggunakan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) yang diperoleh dari pengujian hipotesis. Apabila nilai VIF lebih besar 0,10 berarti terjadi masalah yang berkaitan dengan Multikolinearitas, sebaliknya model regresi tidak mengandung Multikolinearitas jika nilai VIF-nya dibawah 0,10 (Gujarati, 1995:362).

#### **3.10.3. Uji Heterokedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Deteksi terjadinya heteroskedastisitas dilakukan dengan model uji Glejser dengan kriteria jika nilai probabilitas/signifikansi  $> 0.05$  (Santoso, 2005:311).

### **3.11. Teknik Analisis Data**

#### **3.11.1. Analisis Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2008). Penggunaan statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai variabel bebas dan variabel terikat melalui penggunaan tabel frekuensi dan prosentase.

#### **3.11.2. Analisis statistik Inferensial**

Teknik analisis data dengan menggunakan statistik inferensial, yaitu analisis regresi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Analisis Regresi Sederhana*.

Selanjutnya Rumus regresi yang digunakan dalam analisis ini adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa)

a = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi  $X_1$

$\beta_2$  = Koefisien regresi  $X_2$

$\beta_3$  = Koefisien regresi  $X_3$

$\beta_4$  = Koefisien regresi  $X_4$

$\beta_5$  = Koefisien regresi  $X_5$

$X_1$  = *Tangible* (daya tanggap)

$X_2$  = *Reliability* (Keandalan)

$X_3$  = *Responsiveness*

$X_4$  = *Assurance*

$X_5$  = *Empathy*  
e = faktor pengganggu

### 3.11.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mencakup pengujian terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara simultan atau parsial dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji koefisien regresi pada persamaan regresi yang diperoleh secara bersama-sama (simultan) dan hipotesis yang digunakan adalah:

$$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \dots \dots \dots b_n = 0$$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari variabel terikat Y.

$$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \dots \dots \dots b_n \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari variabel bebas X terhadap variabel terikat Y.

Untuk menentukan F tabel maka taraf nyata yang digunakan adalah sebesar 5%. Apabila F hitung > F tabel berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas terhadap variabel terikat, tapi tidak semua variabel tidak tergantung  $b \neq 0$ . Sebaliknya apabila F hitung < F tabel berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata secara serentak dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Hipotesis yang digunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya :

- Variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas
- Tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya:

- Variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas
- Ada pengaruh diantara kedua variabel yang diuji

Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial dan sebaliknya.

2. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Semua perhitungan dalam pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat komputer *software statistik SPSS 17.0 for Windows Vertion*.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran responden dalam penelitian ini, dapat dilihat berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa Universitas Terbuka khususnya Program Pascasarjana (PPs) Mataram. Kuesioner disebar pada seluruh mahasiswa pada program studi MM, MAP, dan MPMT. Pengisian kuesioner oleh responden membutuhkan waktu antara 1 (satu) sampai 2 (dua) minggu.

Jumlah kuesioner yang dikirim ke responden disesuaikan dengan jumlah sampel yang diuraikan sebelumnya pada bagian metodologi penelitian, yaitu sebanyak 56 mahasiswa. Dari jumlah tersebut ternyata yang kembali hanya 47 responden, sedangkan kuesioner yang tidak kembali sebanyak 9 buah kuesioner. Dengan demikian maka tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) dalam penelitian ini adalah sebesar 83,93% ( $47/56 \times 100\%$ ). Dengan demikian kuesioner yang dapat diolah sebanyak 47 kuesioner. Untuk lebih jelasnya perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4.1. Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuesioner**

No	Keterangan	$\Sigma$ Kuesioner
1.	Kuesioner yang dikirim ke responden	56
2.	Kuesioner yang tidak dikembalikan	9
3.	Kuesioner yang kembali	47
4.	Kuesioner yang diolah	47
5.	<i>Response Rate</i> ( $47/56 \times 100\%$ )	83,93%

Sumber: Data Primer (diolah, 2012)

#### 4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengisian kuisioner dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 47 mahasiswa, yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya akan ditunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	33	70.21
2.	Perempuan	14	29.79
	<b>Jumlah</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Diolah 2012

Berdasarkan tabel 4.2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin laki-laki (70.21%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 29.79%. Hal tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang kuliah di Universitas Terbuka khususnya Program Pascasarjana (PPs) Mataram mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

#### 4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan program studi dapat ditunjukkan pada tabel 4.3. berikut ini.

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi**

No.	Program Studi	Jumlah	Prosentase (%)
1.	MM	6	12.77
2.	MAP	28	59.57
3.	MPMT	13	27.66
	<b>Jumlah</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Diolah 2012

Berdasarkan tabel 4.3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengambil program studi MAP (59.57%), sedangkan paling sedikit responden mengambil program studi MM yang berjumlah 12.77%. Hal tersebut menggambarkan

bahwa sebagian besar responden yang kuliah di Universitas Terbuka khususnya Program Pascasarjana (PPs) Mataram mayoritas mengambil program studi MAP.

#### 4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester

Karakteristik responden berdasarkan tingkat semester dapat ditunjukkan pada tabel 4.4. berikut ini.

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Semester**

No.	Tingkatan Semester	Jumlah	Prosentase (%)
1.	III (tiga)	41	87.23
2.	IV (empat)	6	12.77
	<b>Jumlah</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Diolah 2012

Berdasarkan tabel 4.4. menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah semester tiga, yaitu sebanyak 41 (87.23%), sedangkan responden yang semester empat berjumlah 6 (12.77%). Hal tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang kuliah di Universitas Terbuka khususnya Program Pascasarjana (PPs) Mataram mayoritas adalah semester tiga.

#### 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah item-item dalam kuesioner dapat mengukur secara tepat variabel-variabel yang diteliti. Validitas instrumen diuji dengan menggunakan tahnik *Korelasi Product Moment*. Instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasinya  $\geq 0,3$  dengan alpha 5% (Sugiono, 1998).

Sementara itu, uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan dapat diterapkan berulang kali pada obyek yang sama. Pengukuran reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan metode *alpha cronbach*. Pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan Alpha Cronbach ( $\alpha$ ). Alpha Cronbach ( $\alpha$ ), dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel), apabila

memiliki cronbach alpha  $\geq 0,60$  (Sekaran, 2000 : 204). Uji validitas maupun uji reliabilitas digunakan program SPSS 17.0 (*Statistical Program for Social Sciences for Windows*).

#### 4.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Tangible* (X<sub>1</sub>)

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kualitas layanan akademik pada indikator *tangible* (X<sub>1</sub>) disajikan dalam Tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator *Tangible* (X<sub>1</sub>)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.791	Reliabel
X <sub>1.1</sub>	0.664		Valid
X <sub>1.2</sub>	0.442		Valid
X <sub>1.3</sub>	0.657		Valid
X <sub>1.4</sub>	0.545		Valid
X <sub>1.5</sub>	0.665		Valid
X <sub>1.6</sub>	0.627		Valid
X <sub>1.7</sub>	0.448		Valid
X <sub>1.8</sub>	0.514		Valid
X <sub>1.9</sub>	0.580		Valid
X <sub>1.10</sub>	0.545		Valid
X <sub>1.11</sub>	0.707		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.11. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas layanan akademik pada indikator *tangible* (X<sub>1</sub>) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$  dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item variabel kualitas layanan akademik pada indikator *tangible* (X<sub>1</sub>)

dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,791 > 0,60$ ).

#### 4.2.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Reliability* ( $X_2$ )

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kualitas layanan akademik pada indikator *reliability* ( $X_2$ ) disajikan dalam Tabel 4.6 di bawah ini.

**Tabel 4.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator *Reliability* ( $X_2$ )**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.872	Reliabel
$X_{1.12}$	0.753		Valid
$X_{1.13}$	0.580		Valid
$X_{1.14}$	0.742		Valid
$X_{1.15}$	0.793		Valid
$X_{1.16}$	0.768		Valid
$X_{1.17}$	0.519		Valid
$X_{1.18}$	0.677		Valid
$X_{1.19}$	0.685		Valid
$X_{1.20}$	0.787		Valid
$X_{1.21}$	0.455		Valid
$X_{1.22}$	0.724		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.12. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas layanan akademik pada indikator *reliability* ( $X_2$ ) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$  dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item variabel kualitas layanan akademik pada indikator *reliability* ( $X_2$ ) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0.872 > 0,60$ ).

#### 4.2.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Responsiveness* ( $X_3$ )

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kualitas layanan akademik pada indikator *responsiveness* ( $X_3$ ) disajikan dalam Tabel 4.7 di bawah ini.

**Tabel 4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator *Responsiveness* ( $X_3$ )**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.630	Reliabel
$X_{1.23}$	0.898		Valid
$X_{1.24}$	0.815		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.13. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas layanan akademik pada indikator *responsiveness* ( $X_3$ ) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$  dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item variabel kualitas layanan akademik pada indikator *responsiveness* ( $X_3$ ) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,630 > 0,60$ ).

#### 4.2.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Assurance* ( $X_4$ )

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kualitas layanan akademik pada indikator *assurance* ( $X_4$ ) disajikan dalam Tabel 4.14 di bawah ini.

**Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator Assurance (X<sub>4</sub>)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.728	Reliabel
X <sub>1.25</sub>	0.878		Valid
X <sub>1.26</sub>	0.896		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.8. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas layanan akademik pada indikator *assurance* (X<sub>4</sub>) mempunyai nilai koefisien korelasi > 0,30 dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item variabel kualitas layanan akademik pada indikator *assurance* (X<sub>4</sub>) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 (0,728>0,60).

#### **4.2.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Emphaty* (X<sub>5</sub>)**

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kualitas layanan akademik pada indikator *empathy* (X<sub>5</sub>) disajikan dalam Tabel 4.15 di bawah ini.

**Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kualitas Layanan Akademik Pada Indikator *Emphaty* (X<sub>5</sub>)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		1.000	Reliabel
X <sub>1.27</sub>	1.000		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.9. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas layanan akademik pada indikator *emphaty* (X<sub>5</sub>) mempunyai nilai koefisien korelasi > 0,30 dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian

semua item variabel kualitas layanan akademik pada indikator *emphaty* ( $X_5$ ) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $1.000 > 0,60$ ).

#### 4.2.6. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) disajikan dalam Tabel 4.10 di bawah ini.

**Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.818	Reliabel
Y <sub>1</sub>	0.548		Valid
Y <sub>2</sub>	0.616		Valid
Y <sub>3</sub>	0.770		Valid
Y <sub>4</sub>	0.763		Valid
Y <sub>5</sub>	0.747		Valid
Y <sub>6</sub>	0.682		Valid
Y <sub>7</sub>	0.663		Valid
Y <sub>8</sub>	0.620		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari tabel 4.10. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kepuasan mahasiswa (Y) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$  dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item variabel kepuasan mahasiswa (Y) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,818 > 0,60$ ).

### 4.3. Analisis Statistik Deskriptif

#### 4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Tangible*

(X<sub>1</sub>)

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Tangible* pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini.

**Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Tangible* (X<sub>1</sub>)**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kebersihan ruangan Tutorial Tatap Muka (X <sub>1.1</sub> )	-	-	-	-	3	6,4	35	74,5	9	19,1	4,12
2	Penerangan lampu pada ruang Tutorial Tatap Muka (X <sub>1.2</sub> )	-	-	-	-	2	4,3	35	74,5	20	21,3	4,17
3	Area Ruangan Tutuorial Tatap Muka (X <sub>1.3</sub> )	-	-	-	-	1	2,1	36	76,6	10	21,3	4,19
4	Kenyamanan fasilitas AC pada ruang Tutorial Tatap Muka (X <sub>1.4</sub> )	-	-	2	2,1	5	10,6	30	63,8	11	23,4	4,08
5	Kelengkapan fasilitas LCD projector pada ruang Tutorial Tatap Muka (X <sub>1.5</sub> )	-	-	3	6,4	5	10,6	29	61,7	10	21,3	3,97
6	Kejelasan pengeras suara pada ruang Tutorial Tatap Muka di dengar oleh mahasiswa (X <sub>1.6</sub> )	-	-	1	2,1	2	4,3	34	72,3	10	21,3	4,12
7	Ketercukupan naskah ujian dan Buku Jawaban Ujian (BJU) pada saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) (X <sub>1.7</sub> )	-	-	1	2,1	1	2,1	27	57,4	18	38,3	4,31
8	Kemudahan mahasiswa memperoleh <i>password</i> untuk melakukan akses Tutorial	-	-	2	4,3	3	6,4	26	55,3	16	34,0	4,19

	<i>Online (X<sub>1.8</sub>)</i>											
9	Kelengkapan informasi akademik Program Pascasarjana (PPs) pada <i>website</i> UT ( <i>X<sub>1.9</sub></i> )	-	-	6	12,8	2	4,3	29	61,7	10	21,3	3,91
10	Ketersediaan sumber-sumber belajar pada <i>website</i> UT ( <i>X<sub>1.10</sub></i> )	-	-	-	-	9	19,1	31	66,0	7	14,9	3,95
11	Kemudahan akses informasi nilai hasil evaluasi belajar per semester pada <i>website</i> UT ( <i>X<sub>1.11</sub></i> )	-	-	2	4,3	4	8,5	33	70,2	8	17,0	4,00
Rata-rata frekuensi jawaban variabel ( <i>X<sub>1</sub></i> )										4,09		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari tabel 4.11. jawaban responden terhadap item dari *tangible* (*X<sub>1</sub>*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item kebersihan tutorial tatap muka (*X<sub>1.1</sub>*) dari 47 responden terdapat 3 orang responden menjawab netral, 35 orang yakni terbanyak atau 63,8 persennya menyatakan bersih, dan 9 orang menyatakan sangat bersih. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 4,12, hal ini menunjukkan responden menyatakan ruang tutorial tatap muka bersih
2. Pada item penerangan lampu pada ruangan tutorial (*X<sub>1.2</sub>*) dari 47 responden terdapat 2 orang responden menjawab netral, 35 orang yakni terbanyak atau 63,8 persennya menyatakan bersih, dan 10 orang menyatakan sangat bersih. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar dan hal ini berarti responden menyatakan lampu pada ruang tatap muka tutorial adalah terang
3. Pada item Area Ruang Tutorial Tatap Muka (*X<sub>1.3</sub>*) terdapat 1 orang responden menjawab netral, 36 orang yakni terbanyak atau 76,6 persennya menyatakan bersih, dan 10 orang atau 21,3% menyatakan sangat bersih. Berdasarkan hasil

rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,19, hal ini berarti responden setuju area ruangan tutorial tatap muka adalah baik.

4. Pada item Kenyamanan fasilitas AC pada ruang Tutorial Tatap Muka ( $X_{1.4}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 1 orang responden menjawab tidak nyaman, 5 orang menyatakan netral, 30 orang yakni terbanyak atau 63,8 persennya menyatakan bersih, dan 11 orang atau 23,4% menyatakan sangat bersih. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,08, hal ini berarti responden menyatakan fasilitas AC pada ruangan tutorial tatap muka adalah nyaman.
5. Pada item Kelengkapan fasilitas LCD projector pada ruang Tutorial Tatap Muka ( $X_{1.5}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 3 orang responden menjawab tidak lengkap, 5 orang menyatakan netral, 29 orang yakni terbanyak atau 61,7 persennya menyatakan lengkap, dan sisanya sebesar 11 orang atau 23,4% menyatakan sangat lengkap. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 3,97, hal ini berarti responden menyatakan pendapat netral terhadap kelengkapan fasilitas LCD pada ruangan tatap muka tutorial.
6. Pada item Kejelasan pengeras suara pada ruang Tutorial Tatap Muka di dengar oleh mahasiswa ( $X_{1.6}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 1 orang responden menjawab tidak jelas, 2 orang menyatakan netral, 34 orang yakni terbanyak atau 72,3 persennya menyatakan jelas, dan sisanya sebesar 10 orang atau 21,3% menyatakan sangat jelas. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,12, hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat jelas terhadap kejelasan pengeras suara pada ruangan tatap muka tutorial

7. Pada item Ketercukupan naskah ujian dan Buku Jawaban Ujian (BJU) pada saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) ( $X_{1.7}$ ) 1 orang responden menjawab tidak cukup, 1 orang menyatakan netral, 27 orang yakni terbanyak atau 57,4 persennya menyatakan cukup, dan sisanya sebesar 16 orang atau 34,0% menyatakan sangat cukup. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,31, hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat cukup terhadap naskah ujian dan buku jawaban ujian pada saat pelaksanaan ujian akhir (UAS).
8. Pada item Kemudahan mahasiswa memperoleh *password* untuk melakukan akses Tutorial *Online* ( $X_{1.8}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 2 orang responden menjawab tidak mudah, 3 orang menyatakan netral, 26 orang yakni terbanyak atau 55,3 persennya menyatakan mudah, dan sisanya sebesar 16 menyatakan sangat mudah. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,19, hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat mudah memperoleh *password* untuk melakukan akses tutorial *online*.
9. Pada item Kelengkapan informasi akademik Program Pascasarjana (PPs) pada *website* UT ( $X_{1.9}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 6 orang responden menjawab tidak lengkap, 2 orang menyatakan netral, 29 orang yakni terbanyak atau 61,7 persennya menyatakan lengkap, dan sisanya sebesar 10 menyatakan sangat lengkap. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 3,91, hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat netral terhadap kelengkapan informasi akademik Program Pascasarjana (PPs) pada *website* UT.

10. Pada item Ketersediaan sumber-sumber belajar pada *website* UT ( $X_{1.10}$ ) dari 47 responden sebagai sampel 6 orang responden menjawab tidak lengkap, 2 orang menyatakan netral, 29 orang yakni terbanyak atau 61,7 persennya menyatakan lengkap, dan sisanya sebesar 10 menyatakan sangat lengkap. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 3,91, hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat netral terhadap kelengkapan informasi akademik Program Pascasarjana (PPs) pada *website* UT.

11. Pada item Kemudahan akses informasi nilai hasil evaluasi belajar per semester pada *website* UT ( $X_{1.11}$ ) dari 47 responden, sebanyak 2 (4,3%) menjawab tidak tersedia, sebanyak 4 (8,5%) menjawab netral, sebanyak 33 (70,2%) menjawab tersedia, dan sebanyak 8 (17,0%) menjawab sangat tersedia. Berdasarkan hasil rata-rata didapatkan nilai sebesar 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menyatakan pendapat tersedia adanya kemudahan informasi nilai hasil evaluasi belajar per semester pada *website* UT.

#### **4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Reliability* ( $X_2$ )**

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Reliability* pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.12. di bawah ini.

**Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator Reliability (X<sub>2</sub>)**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
12	Prosedur Registrasi Mata Kuliah(X <sub>2.1</sub> )	1	2,1	2	4,3	5	10,6	36	76,6	3	6,4	3,80
13	Prosedur penerimaan Lembar Tagihan Registrasi (LTR) Paket Semester (X <sub>2.2</sub> )	2	4,3	2	4,3	4	8,5	39	83,0	-	-	3,70
14	Kesesuaian penyampaian kepastian waktu pelayanan jasa (Informasi nilai hasil evaluasi belajar semester, registrasi mata kuliah, dan penerbitan LTR) (X <sub>2.3</sub> )	2	4,3	17	36,2	13	27,7	14	29,8	1	2,1	2,89
15	Ketepatan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengawali kegiatan pelayanan pada pukul 09.00 WITA (X <sub>2.4</sub> )	2	4,3	4	8,5	19	40,0	19	40,0	3	6,4	3,36
16	Ketepatan pegawai (staft) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram istirahat dari pukul 13.00 s/d 14.00 WITA (X <sub>2.5</sub> )	1	2,1	2	4,3	22	46,8	21	44,7	1	2,1	3,40
17	Ketepatan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengakhiri kegiatan pelayanan pada pukul 16.00 WITA (X <sub>2.6</sub> )	1	2,1	-	-	17	36,2	29	61,7	-	-	3,57
18	Pegawai (staft) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan penjelasan kepada mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (X <sub>2.7</sub> )	-	-	5	10,6	11	23,4	27	57,4	4	8,5	3,63
19	Ketepatan waktu penerimaan modul Buku Materi Pokok (BMP) (X <sub>2.8</sub> )	6	12,8	27	57,4	5	10,6	8	17,0	1	2,1	2,38

20	Ketepatan waktu penerimaan modul pelaksanaan Tutorial <i>Online</i> (X <sub>2.9</sub> )	3	6,4	20	42,6	11	23,4	11	23,4	2	4,3	2,76
21	Kemudahan akses melakukan inisiasi pada Tutorial <i>Online</i> (X <sub>2.10</sub> )	-	-	3	6,4	8	17,0	31	66,0	5	10,6	3,80
22	Kesesuaian jadwal pelaksanaan Tutorial Tatap Muka dengan pelaksanaan Tutorial Tatap Muka (X <sub>2.11</sub> )	3	6,4	16	34,0	10	21,3	17	36,2	1	2,1	2,93
Rata-rata frekuensi jawaban variabel (X <sub>2</sub> )										3,29		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari tabel 4.12. jawaban responden terhadap item dari *reliability* (X<sub>2</sub>) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item prosedur registrasi mata kuliah dari 47 responden terdapat 1 orang responden menjawab sangat tidak sesuai prosedur, 2 orang menyatakan tidak sesuai prosedur, 5 orang netral, 36 orang yakni terbanyak atau 76,6 persennya menyatakan sesuai, dan 3 orang menyatakan sangat sesuai prosedur. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,80, hal ini menunjukkan responden rata-rata menyatakan netral terhadap pertanyaan tentang prosedur registrasi mata kuliah.
2. Pada item prosedur penerimaan lembar tagihan registrasi paket semester, berdasarkan hasil diperoleh 2 orang menyatakan sangat tidak sesuai prosedur, 2 orang menyatakan tidak sesuai prosedur, 4 orang netral, dan sisanya 39 orang menyatakan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,70 atau rata-rata responden menyatakan netral
3. Pada item kesesuaian penyampaian kepastian waktu pelayanan jasa (informasai nilai hasil evaluasi semester, registrasi mata kuliah, dan penerbitan LTR) didapat

2 orang menyatakan sangat tidak sesuai dalam penyampaian keastian waktu, 17 orang menyatakan tidak sesuai dalam penyampaian kepastian waktu, 13 orang netral, 14 orang menyatakan sesuai dalam penyampaian kepastian waktu, dan sisanya 1 orang menyatakan sangat sesuai dalam penyampaian ketepatan waktu. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 2,89, hal ini menunjukkan responden menyatakan tidak sesuai penyampaian kepastian waktu dalam pelayanan jasa.

4. Pada item ketepatan program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengawali kegiatan pelayanan pada pukul 09,00 WITA. Sebanyak 2 orang menyatakan sangat tidak tepat waktu, 4 oarang menyatakan tidak tepat waktu, 19 orang netral, 19 orang responden menyatakan tepat waktu, dan sisanya 3 orang menyatakan sangat tepat waktu. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,36, hal ini menunjukkan responden rata-rata menjawab neetral tentang ketepatan program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengawali kegiatan pelayanan pada pukul 09,00 WITA.
5. Pada item ketepatan pegawai (staff) program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram istirahat pada puku 13,00 WITA-14,00 WITA(X<sub>2.16</sub>), sebanyak 1 orang menyatakan sangat tidak tepat waktu, 2 orang menyatakan tidak tepat waktu, 22 orang netral, 21 orang menyatakan tepat waktu dan 1 orang menyatakan sangat tepat waktu. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,40, hal ini menunjukkan responden rata- rata menyatakan netral terhadap ketepatan pegawai (staff) program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram istirahat pada puku 13,00 WITA-14,00 WITA

6. Pada item. Ketepatan program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengakhiri kegiatanp pelayanan pada pukul 16,00 WITA didapat 1 oran menyatakan sangat tidak tepat waktu, 17 orang netral, dan 29 orang menyatkan tepat waktu. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,57, hal ini menunjukkan responden rata-rata menyatakan netral terhadap Ketepatan program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengakhiri kegiatanp pelayanan pada pukul 16,00 WITA.
7. Pada item pegawai (staff) program pascasarjana UPBJJ-UT mataram memberikan penjelasan kepada mahasiswa dalam registrasi mata kuliah, 5 orang menyatakan tidak jelas 11 orang netral, 27 orang menyatakan jelas dan 4 orang menyatakan dangat jelas. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 3,63, hal ini menunjukkan responden rata-rata netral terhadap ite pegawai (staff) program pascasarjana UPBJJ-UT mataram memberikan penjelasan kepada mahasiswa dalam registrasi mata kuliah.
8. Pada item ketepatan waktu penerimaan modul buku materi pokok (BMP) didapat 6 orang menyatakan sangat tidak tepat waktu, 27 orang menyatakkan tidak tepat waktu, 5 orang netral, 8 orang menyatakan tepat waktu dan sisanya 1 orang menyatakan sangat tepat waktu. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai 2,38, hal ini menunjukkan responden rata-rata menyatakan tidak tepat waktu.
9. Pada item ketepatan waktu penerimaan modul pelaksanaan tutorial, diperoleh 3 orang menyatakan sangat tidak tepat waktu, 20 orang menyatakan tidak tepat waktu, 11 orang netral, 11 orang menyatakan tepat waktu dan 2 orang menyatakan sangat tepat waktu. Hasil rata-rata menunjukkan nilai 2,76 hal ini

berarti rata-rata responden menjawab tidak tepat waktu penerimaan modul pelaksanaan tutorial.

10. Pada item kemudahan melakukan akses inisiasi pada tutorial *online*, dari 47 responden didapatkan sebanyak 3 orang menyatakan tidak mudah, 8 orang netral, 31 orang menyatakan mudah dan sisanya 5 orang menyatakan sangat mudah. Hasil rata-rata menunjukkan nilai 3,80 yang berarti rata-rata responden menyatakan netral terhadap pertanyaan kemudahan akses inisiasi tutorial *online*.
11. Pada item kesesuaian jadwal pelaksanaan tutorial tatap muka dengan pelaksanaan tutorial tatap muka dari 47 orang responden sebanyak 3 orang menyatakan tidak tepat waktu, 8 orang menyatakan netral, 31 orang menyatakan tepat waktu, dan 5 orang menyatakan sangat tepat waktu. Berdasarkan hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 2,93 yang berarti rata-rata responden menyatakan tidak tepat waktu

#### **4.3.3. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Responsiveness* ( $X_3$ )**

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Responsiveness* pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.13. di bawah ini.

**Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator Responsiveness (X<sub>3</sub>)**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
23	Kecukupan waktu tambahan yang diberikan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram bagi mahasiswa yang terlambat melakukan registrasi mata kuliah (X <sub>3.1</sub> )	2	4,3	19	40,4	14	30	10	21,3	2	4,3	2,80
24	Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan pelayanan registrasi mata kuliah terhadap mahasiswa (X <sub>3.2</sub> )	-	-	3	6,4	11	23	28	59,6	5	10,6	3,74
Rata-rata frekuensi jawaban variabel (X <sub>3</sub> )										3,30		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari dari tabel 4.13. jawaban responden terhadap item dari responsiveness (X<sub>3</sub>) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. pada item Kecukupan waktu tambahan yang diberikan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram bagi mahasiswa yang terlambat melakukan registrasi mata kuliah (X<sub>3.1</sub>) dari 47 responden sebanyak 2 orang menyatakan sangat tidak cukup, 1 orang menyatakan tiak cukup, 25 orang netral, 10 orang menyatakan cukup waktu dan 2 orang menyatakan sangat cukup waktu. Hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 2,80 yang berarti rata-rata respnden menyatakan tidak cukup waktu.

2. Pada item Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan pelayanan registrasi mata kuliah terhadap mahasiswa (X<sub>3.2</sub>) didapatkan 3 orang menyatakan tidak tepat, 11 orang netral, 28 orang menyatakan tepat dan sisanya 5 orang menyatakan sangat tepat. Berdasarkan hasil tersebut maka nilai rata-rata sebesar 3.74. Artinya rata-rata responden menyatakan adanya ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan pelayanan registrasi mata kuliah terhadap mahasiswa

#### 4.3.4. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator Assurance (X<sub>4</sub>)

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator assurance pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.14. di bawah ini.

**Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator Assurance (X<sub>4</sub>)**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
25	Petugas Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram membuat mahasiswa merasa nyaman/aman dalam melakukan registrasi mata kuliah Paket Semester maupun Ulang mata kuliah (X <sub>4.1</sub> )	1	2,1	3	6,4	16	34	27	57	-	-	3,46
26	Kemampuan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menjawab	2	4,3	1	2,1	18	38	25	53,2	1	2,1	3,46

pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram dengan jelas (X <sub>4.2</sub> )											
Rata-rata frekuensi jawaban variabel (X <sub>1</sub> )										3,46	

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari dari tabel 4.14. jawaban responden terhadap item dari assurance (X<sub>4</sub>) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item Petugas Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram membuat mahasiswa terasa nyaman/aman dalam melakukan registrasi mata kuliah Paket Semester maupun Ulang mata kuliah (X<sub>4.1</sub>) dari 47 orang responden didapat 1 oraang menyatakan sangat tidak nyaman, 3 orang menyatakan ridak nyaman, 16 orang netral, dan 27 orang menyatakan nyaman. Berdasarkan hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 3,46, hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab netral.
2. Pada item kemampuan pegawai (staft) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT sebanyak 2 orang menyatakan sangat tidak mampu, 1 orang menyatakan tidak mampu, 18 orang netral, 25 orang menyatakan mampu dan 1 orang menyatakan sangat mampu. Berdasarkan hasil rata-rata iperoleh nilai sebesar 3,46 yang berarti responden rata-rata menjawab netral atas pertanyaan kemampuan pegawai (staft) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram.

**4.3.5. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Emphaty* ( $X_5$ )**

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *emphaty* pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.15 di bawah ini.

**Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Akademik pada Indikator *Emphaty* ( $X_5$ )**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
27	Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menanggapi pertanyaan / keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram ( $X_{5.1}$ )	2	4,3	6	12,8	18	39	18	39	3	6,4	3,40
Rata-rata frekuensi jawaban variabel ( $X_5$ )										3,40		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari dari tabel 4.15., jawaban responden terhadap item dari *emphaty* ( $X_5$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menanggapi pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram ( $X_{5.1}$ ) didapat sebanyak 2 orang menyatakan sangat tidak tepat, 6 orang menyatakan tidak tepat, 16 netral, 20 orang menyatakan tepat, dan 4 orang menyatakan sangat tepat. Berdasarkan hasil rata-

rata diperoleh nilai sebesar 3,40 hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab netral.

#### 4.3.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Deskripsi variabel kepuasan mahasiswa pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dilihat pada Tabel 4.16. di bawah ini.

**Tabel 4.16 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Hasil dari evaluasi belajar saya sangat menyenangkan (Y <sub>1.1</sub> )	-	-	1	2,1	6	12,8	30	63,8	10	21,3	4,04
2	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam belajar (perkuliahan) saya (Y <sub>1.12</sub> )	-	-	1	2,1	4	8,5	32	68,1	10	21,3	4,08
3	Program Magister yang saya pilih ini sangat tepat buat saya, karena itu saya merasa sangat senang di sini (Y <sub>1.3</sub> )	-	-	-	-	4	8,5	32	68,1	10	21,3	4,29
4	Mengenai kuliah Program Magister saya, saya telah menjadi begitu senang kuliah sejak pertama kali kuliah di Program Magister (Y <sub>1.4</sub> )	-	-	-	-	4	8,5	29	61,7	11	23,4	4,08
5	Saya menikmati kuliah di Program Magister dengan teman – teman di sini (Y <sub>1.5</sub> )	-	-	-	-	1	2,1	30	63,8	16	34,0	4,31
6	Sikap pimpinan dan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram dalam memberikan pelayanan senantiasa menyenangkan	-	-	2	4,3	15	31,9	23	48,9	7	14,9	3,74

	(Y <sub>1.6</sub> )											
7	Orang - orang disini dapat bergaul dengan baik satu sama lain (Y <sub>1.7</sub> )	-	-	-	-	2	4,3	39	83	6	12,8	4,08
8	Program Pascasarjana pada UPBJJ-UT Mataram ini telah dikelola dengan baik (Y <sub>1.8</sub> )	-	-	2	4,3	14	29,8	25	53,2	6	12,8	3,74
Rata-rata frekuensi jawaban variabel (X <sub>i</sub> )										4,05		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan dari dari tabel 4.16., jawaban responden terhadap item dari kepuasan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item hasil dari evauasi belajar saya sangat menyenangkan dari 47 responden 1 orang menjawab tidak setuju, 6 orang netral, 30 orang menyatakan setuju dan 10 orang menyatakan sangat setuju. Dari hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 4,04 yang berarti rata-rata responden menyatakan setuju.
2. Pada item saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam belajar didapat 1 orang menyatakan tidak setuju, 4 orang netral 32 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil didapat nilai rata-rata 4,08, hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab setuju.
3. Pada item program magister yang saya pilih ini sangat tepat buat saya, karena itu saya merasa sangat senang di sini didapat 3 orang menyatakan netral, 25 setuju dan 18 sangat setuju. Berdasarkan hasil didapat nilai rata-rata sebesar 4,29 hal ii menunjukkan secara umum responden adalah setuju.
4. Pada item mengenai kuliah program magister saya, saya telah menjadi begitu senang kuliah sejak pertama kali kuliah diprogram magister didapat 7 orang

menjawab netral, 29 orang setuju, dan 11 orang sangat setuju. Hasil rata-rata menunjukkan nilai 4,08, hal ini menunjukkan responden rata-rata adalah setuju.

5. Pada item saya menikmati kuliah diprogram magister bersama teman-teman di sini didapat 1 orang menjawab netral, 30 orang setuju, dan 16 orang menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai sebesar 4,13 yang berarti rata-rata responden adalah menjawab setuju.
6. Pada item sikap pimpinan dan pegawai (staff) program pascasarjana UPBJJ-UT Mataram dalam memberikan pelayanan senantiasa menyenangkan didapat 2 orang menjawab tidak setuju, 15 orang netral, 23 orang menjawab setuju, dan 7 orang menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata menunjukkan nilai 3,74 yang berarti rata-rata responden adalah menjawab netral.
7. Pada item orang-orang di sini dapat bergaul dengan baik satu sama lain didapat 2 orang menjawab netral, 39 orang menjawab setuju, dan 6 orang menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 4,08 atau berarti rata-rata responden adalah menjawab setuju.
8. Pada item program pascasarjana pada UPBJJ-UT Mataram ini telah dikelola dengan baik dari 47 responden didapat 2 orang menyatakan tidak setuju, 14 orang netral, 25 orang menyatakan setuju, dan sisanya 6 orang menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil rata-rata didapat nilai sebesar 3,74 atau berarti secara umum responden menjawab netral.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, dengan melihat nilai *Kolmogorof Smirnov* dan masing-masing variabel tidak signifikan pada 0,05, karena *probability* lebih besar dari 0.05. Hal ini berarti  $H_0$  diterima yang berarti data terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Uji Normalitas Dat (One Sample Kolmogorow – Smirnov Test)**

Keterangan		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	32,40
	Std. Deviation	3,327
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,152
	Positive	,152
	Negative	-,086
Kolmogorov-Smirnov Z		1,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,225

**Sumber: Data Primer Diolah (2012)**

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa daahwa nilai Kolmogorow Smirnov sebesar 1.045 dengan signifikansi pada 0.225, maka dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

##### 4.4.2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa penelitian ini tidak mengandung Multikolinearitas, karena nilai VIF-nya dibawah 0,10 ( $VIF > 0.10$ ). Pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini.

**Tabel 4.18. Pengujian Multikolinearitas**

No	Keterangan	VIF
1	<i>Tangible</i>	1,827
2	<i>Reliability</i>	3,849
3	<i>Responsiveness</i>	2,411
4	<i>Assurance</i>	3,158
5	<i>Empathy</i>	3,245

Sumber: Data Primer Diolah (2012)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat disimpulkan bahwa kelima variabel independen tersebut *tidak terjadi multikolinieritas*, karena nilai VIF-nya di bawah 0,10.

#### 4.4.3. Uji Heterokedastisitas

Pada umumnya terjadi masalah heteroskedastisitas disebabkan oleh distribusi data yang tidak normal. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah heteroskedastisitas ini, maka data penelitian harus menunjukkan data berdistribusi normal, sehingga dalam penelitian juga tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2002:78). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Gleijser dan dalam uji ini variabel dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai probabilitas/signifikansi  $> 0.05$ . Dengan demikian hasil Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.19.

**Tabel 4.19. Pengujian Heterokedastisitas**

No	Keterangan	Probabilitas / Signifikansi	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0.212	Tidak ada heterokedastisitas
2	<i>Reliability</i>	0.671	Tidak ada heterokedastisitas
3	<i>Responsiveness</i>	0.273	Tidak ada heterokedastisitas
4	<i>Assurance</i>	0.296	Tidak ada heterokedastisitas
5	<i>Empathy</i>	0.718	Tidak ada heterokedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah (2012)

#### 4.5. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan, sekaligus menguji hipotesis penelitian yang sudah ditetapkan. Sebagaimana telah dirumuskan sebelumnya bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”.

Pengujian pada penelitian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=0,05$ ). Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut digunakan analisis regresi linier berganda. Pada analisis regresi linier berganda ini akan dilakukan uji secara parsial (uji t) dan simultan (uji F). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.20. di bawah ini.

**Tabel 4.20. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram**

No	Keterangan	Ustandardized Coefficients ( $\beta$ )	t	Probabilitas/ Signifikansi
1.	<i>Tangible</i>	0.258	1.861	0,040
2.	<i>Reliability</i>	-0.006	-0.048	0,062
3	<i>Responsiveness</i>	-0.245	-0.563	0.576
4	<i>Assurance</i>	0.332	0.602	0.550
5	<i>Empathy</i>	1.216	1.526	0.036

Variabel terikat	= kepuasan mahasiswa
Adjusted R Square ( $R^2$ )	= 0.373
Standart error	= 2,792
Konstanta	= 16.287
N	= 47
F Hitung	= 4.868
Probabilitas	= 0,001
$\alpha$	= 0,05

Sumber: Data Primer diolah (2012)

#### 4.5.1. Pengujian secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) terhadap masing-masing variabel bebas dapat diketahui sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi *tangible* (daya tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai  $0,040 < \alpha (0,05)$ . Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari *tangible* (daya tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Hasil analisis regresi *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai  $0,062 > \alpha (0,05)$ . Hal ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan dari *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Hasil analisis regresi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai  $0,576 > \alpha (0,05)$ . Hal ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan dari *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Hasil analisis regresi *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan mahasiswa pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai  $0,550 > \alpha (0,05)$ . Hal ini berarti secara parsial

tidak ada pengaruh yang signifikan dari *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Hasil analisis regresi *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai  $0.036 < \alpha (0,05)$ . Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian hasil analisis regresi parsial variabel bebas terhadap variabel terikat pada Tabel 4.20 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan akademik (*tangible* dan *empathy*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Sementara itu, variabel kualitas layanan akademik (*reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.

Sementara itu, variabel kualitas layanan akademik (*emphaty*) mempunyai koefisien determinasi parsial paling besar dari variabel lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan akademik (*emphaty*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh kualitas layanan akademik (*emphaty*) yang dominan ini didukung oleh adanya data hasil penelitian di lapangan bahwa terjadi korelasi yang paling kuat dengan kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sebesar 1.216 (nilai koefisien regresi  $\beta$ ).

#### **4.5.2. Pengujian secara Simultan (Uji F)**

Berdasarkan hasil uji secara simultan pada tabel Tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 4.868 dengan nilai probabilitas sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

#### **4.5.3. Pengujian Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,373. Hal ini berarti sebesar 37.3% tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan akademik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), sedangkan sisanya sebesar 62,7% ( $100\% - 37.3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Variabel lain dalam penelitian ini adalah tentang sistem perkuliahan jarak jauh dengan waktu tatap muka yang terbatas, durasi perkuliahan atau TTM yang terbatas, dan fasilitas ruangan perkuliahan sebagian masih ada yang kurang memadai. Hasil penelitian ini, didukung oleh temuan Ndendo (2007) dan Effiyaldi (2008) bahwa mahasiswa masih belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh lembaga perguruan tinggi terutama yang berhubungan dengan kualitas, keterbatasan waktu, fasilitas ruangan, dan SDM.

Selanjutnya hasil dari perhitungan ini juga terdapat *standar error* (e) sebesar 2,792 yang artinya kemungkinan kesalahan estimasi atau perhitungan dalam penelitian ini sebesar 2,792.

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 16.287 + 0.258X_1 - 0.006X_2 - 0.245X_3 + 0.332X_4 + 1.216X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa)
- X<sub>1</sub> = *Tangible* (daya tanggap)
- X<sub>2</sub> = *Reliability* (Keandalan)
- X<sub>3</sub> = *Responsiveness*
- X<sub>4</sub> = *Assurance*
- X<sub>5</sub> = *Empathy*

Sehubungan dengan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 16.287 menyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat dinaikkan sebesar 16.287 meskipun nilai variabel-variabel *independent* tidak mengalami penambahan ataupun pengurangan.
2. Koefisien regresi *tangible* (daya tanggap) sebesar 0.258 artinya setiap terjadi peningkatan satu satuan *tangible* (daya tanggap) akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0.258 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.
3. Koefisien regresi *reliability* (Keandalan) memberikan nilai sebesar - 0.006 artinya bahwa peningkatan *reliability* (keandalan) sebesar -0.006 akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar -0.006. Hal ini berarti

kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan di Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram masih rendah yaitu sebesar -0.006 sehingga hal tersebut berdampak terhadap menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil temuan ini didukung oleh penelitian Lenny (2003) dan Effiyaldi (2008) bahwa tingkat *reliability* (Keandalan) yang menurun akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Koefisien regresi *responsiveness* memberikan nilai sebesar - 0.245 artinya bahwa peningkatan *responsiveness* sebesar - 0.245 akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar - 0.245. Hal ini berarti kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap pada keinginan mahasiswa di Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram masih rendah yaitu sebesar -0.245 sehingga hal tersebut berdampak terhadap menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil temuan ini didukung oleh penelitian Lenny (2003), Ndendo (2007) dan Effiyaldi (2008) bahwa tingkat *responsiveness* dalam memberikan suatu pelayanan yang menurun perlu adanya perbaikan agar tingkat kepuasan mahasiswa akan semakin membaik.
5. Koefisien regresi *assurance* (jaminan) sebesar 0.332 artinya setiap terjadi peningkatan satu satuan *assurance* (jaminan) akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0.332 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.

6. Koefisien regresi *empathy* sebesar 1.216 artinya setiap terjadi peningkatan satu satuan *empathy* akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 1.216 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan
7. Standar error (e) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu.

#### **4.6. Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa tanggapan mahasiswa tentang kualitas layanan akademik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram yang terdiri dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 4.868 dan nilai probabilitas sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan secara serentak (simultan) dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil dari penelitian ini telah sesuai dengan hipotesis dan hasil penelitian Pakpahan (2004), Winarto *et al.* (2012), Effiyaldi (2008). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa Secara umum mahasiswa cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi). Selanjutnya hasil dari penelitian ini juga telah didukung oleh temuan dari penelitian Srinadi dan Desak (2008). Hasil temuannya menemukan tingkat kualitas layanan akademik dengan indikator 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4)

*assurance*, dan 5) *empathy* akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Sementara itu, di bawah ini akan dijelaskan masing-masing (secara parsial) dimensi kualitas layanan akademik berdasarkan dari urutan dimensi yang tidak berpengaruh secara signifikan sampai yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penjelasan dimensi kualitas layanan akademik tersebut antara lain:

1. Variabel kualitas layanan akademik pada Indikator *reliability*, hipotesis awal peneliti menduga bahwa variabel inilah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun dari hasil penelitian didapat bahwa *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai  $0,062 > \alpha (0,05)$ . Hal ini mungkin saja disebabkan pada saat responden banyak menjawab cukup pada saat pengisian kuesioner ini, sehingga secara parsial variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Kondisi ini bisa saja mencerminkan bahwa responden tidak terlalu tertarik atau memperhatikan kualitas pelayanan dari item ini. Walaupun demikian Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat meningkatkan lagi kualitas layanan akademik pada indikator *reliability*, agar pada penelitian selanjutnya variabel ini bisa mendapatkan respon yang positif dari responden
2. Variabel kualitas layanan akademik pada indikator *Responsiveness*. Dari hasil penelitian ini didapat bahwa indikator *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai

0.576 >  $\alpha$  (0,05). Hal ini mungkin saja disebabkan pada saat responden banyak menjawab cukup pada saat pengisian kuesioner ini, sehingga secara parsial variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Kondisi ini bisa saja mencerminkan bahwa responden tidak terlalu tertarik atau memperhatikan kualitas pelayanan dari item ini. Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat meningkatkan lagi kualitas layanan akademik pada indikator *responsiveness* dengan melakukan pelatihan bagi pegawai (Staft) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dalam hal ini penetapan prioritas dan manajemen waktu, sehingga pegawai dapat mengerti pekerjaan apa yang harus diprioritaskan dan dapat mengetahui bagaimana cara untuk mengatur waktu yang efektif dalam melayani nasabah tiap individu.

3. Variabel kualitas layanan akademik pada indikator *Assurance*. Hasil temuan ini didapat bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat pada hasil  $0.550 > \alpha$  (0,05), artinya variabel kualitas layanan akademik pada indikator *Assurance* secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kondisi ini bisa saja mencerminkan bahwa responden tidak terlalu tertarik atau memperhatikan kualitas pelayanan dari item ini. Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat meningkatkan lagi kualitas layanan akademik pada indikator *assurance*, sehingga mahasiswa akan lebih merasa puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh Program

Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.

4. Variabel kualitas layanan akademik pada indikator *tangibles*. Dari hasil penelitian didapat bahwa variabel dimensi *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai  $0,040 < \alpha$  (0,05). Hal ini disebabkan mahasiswa menganggap bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti fasilitas dan peralatan yang dimiliki Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sudah di atas standar. Temuan ini dibuktikan dengan adanya teknologi yang dipakai Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sudah baik, karena proses belajar mengajar yang diterapkan dengan menggunakan media elektronik (internet). Selain itu juga, nasabah menganggap tempat layanan yang bersih, nyaman, dan aman merupakan sesuatu yang harus dipenuhi, seperti yang ada pada perguruan tinggi lainnya, sehingga memberikan kontribusi yang besar bagi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa juga menganggap tempat parkir yang dimiliki Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sudah cukup luas.
5. Variabel kualitas layanan akademik pada indikator *empathy*. Dari hasil penelitian didapat bahwa variabel dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang mendapatkan nilai  $0.036 < \alpha$  (0,05). Temuan ini dapat diperlihatkan melalui :

- a. Kesungguhan pegawai (staf) dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram harus dengan sungguh memperhatikan kepentingan mahasiswa tanpa memilih-milih.
- b. Pegawai (staf) siap mendengar dan melakukan apa yang diminta mahasiswa. Pegawai (staf) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram harus siap mendengar segala keluhan dan masalah dari mahasiswa serta siap melakukan apa yang diperlukan dan diminta mahasiswa. Kepentingan mahasiswa merupakan suatu kebutuhan dari mahasiswa yang harus dipenuhi supaya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.
- c. Pegawai (staf) memberikan informasi yang jelas. Pegawai harus dapat memberikan informasi apa saja yang diperlukan termasuk informasi tentang sarana dan prasarana secara jelas, misalnya pemberian modul kepada mahasiswa.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka pihak Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk peningkatan kualitas pelayanan akademik, melalui lima indikator kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terlebih dalam meningkatkan aspek *tangibles* terhadap mahasiswa melalui cara-cara di atas sesuai dengan variabel

kualitas layanan akademik yang ada. Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram dapat juga melakukan pelatihan dan pendidikan pegawai (staft) sesuai dengan kebutuhan dari pihak Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Jika Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sudah meningkatkan pelayanan melalui lima indicator dimensi kualitas layanan akademik yang terdiri dari: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka kepuasan mahasiswa akan terpenuhi, sehingga akhirnya akan timbul loyalitas mahasiswa kepada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial indikator dimensi keterandalan (*reliability*), *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Hal ini disebabkan Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram belum bisa melaksanakan pelayanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Sementara itu, indikator *tangibles* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari ke lima indikator tersebut dapat dilihat dimensi *emphaty* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.
2. Secara simultan kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.
3. Temuan-temuan dalam penelitian ini terbukti mendukung teori Parasuraman dan Zeithaml (1990) di mana tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 sub

variabel (dimensi) yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kerosponsifan), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *cortesy* (perilaku), *credibility* (kejujuran), *security* (keamanan), *acces* (kemudahan hubungan), *communicatiao*ns (komunikasi), dan *understanding*. Kesepuluh variabel itu pada dasarnya sama dengan lima variabel yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini, yakni: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

## **5.2. Saran**

1. Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram sebaiknya terus meningkatkan pelayanan mahasiswa dengan terus meningkatkan kualitas akademik, sehingga berdampak pada kenyamanan mahasiswa. Selain itu juga perlu melakukan peningkatan profesionalisme dan pengetahuan pegawai serta peningkatan fasilitas penunjang. Hal ini diperlukan untuk dapat meningkatkan kredibilitas perguruan tinggi yang bersangkutan.
2. secara simultan kelima variabel kualitas layanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Berkaitan dengan hal tersebut disarankan agar Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama lebih memberikan perhatian kepada mahasiswa, sehingga hal ini dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa dan dapat membangun kerja sama dalam jangka waktu yang lebih panjang.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa semester tiga dan empat, sehingga untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan seluruh mahasiswa yang ada di perguruan tinggi yang bersangkutan
2. Penggunaan variabel dalam penelitian ini hanya terbatas pada variabel independen dan dependen saja, sehingga untuk penelitian mendatang sebaiknya ditambah dengan variabel *intervening* atau *moderating*

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Davis, Keith and Newstrom H. 2002. *Organisational Behavior: Perilaku Organisasi*. Terjemahan Agus Dharmas, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Effiyaldi. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa. *Jurnal Media Akademik* 2 (1): 68-76.
- Faisal, Sanapiah. 1992. *Format-Format Penelitian Sosial*. Penerbit Rajawali. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ketiga. Penerbit BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gujarati, Damodar N. 1995. *Basic Econometrics*. McGraw Hill International Editions, Printed In Singapore
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sosiosains* 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Holtzclaw, L.R. 1986. *Human development and the distance learner. I.C.D.E Bulletin*, Vol. 10, 17 – 19
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Edisi 2007. Penerbit BPF. Yogyakarta.
- Kartono, K. 1987. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan itu Abnormal*. Penerbit Rajawali, Jakarta.
- Keegan, D.J. 1984. The administration of student support services at the open university. *The journal of Educational and Administration*, 22 (1), 81 – 96
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management 9<sup>th</sup> edition*. New Jersey. Prentice Hall International. Inc

- Kuntjoro, Wahyu. 2006. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut. Tesis Magister Ilmu Politik*, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lenny. 2009. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Artikel manajemen*, <http://papers.gunadarma.ac.id/index>, 26 September 2012
- Luthan, fred. 2004. *Perilaku organisasi*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Ndendo, Tanggu, Roland. 2007. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan PSMA On-Line Universitas Gunadharma. Proceeding Pesat Universitas Gunadharma*. Jakarta
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. 2004. *Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik dan Non-Akademik yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh 5 (1): 47-58*
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul J. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktek*, Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Rosita, T., Santi D., Susanti, dan Nurhasanah. 2011. *Pedoman Penyelenggaraan Program pascasarjana*. Edisi Kedua, Cetakan Ketiga. Penerbit Universitas Terbuka, Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pedoman Tutorial Program Pascasarjana. Edisi Kedua*, Cetakan Ketiga. Penerbit Universitas Terbuka, Jakarta
- Santoso, Singgih. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Bussiness: A Skill Building Approach*. Second Edition. New York. John Wiley & Sons, Inc.
- Semiawan, C. R. 1998. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Jakarta
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Edisi Revisi. LP3S. Jakarta.
- Srinadi, I Gusti Ayu Made dan Desak Putu Eka Nilakusmawati. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai*

Lembaga Pendidikan (Studi Kasus FMIPA Universitas Udayana). *Cakrawala pendidikan* Tahun XXVII No 3, Denpasar

Sudarwan, D. 1995. Pendidikan Media Komunikasi. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Tim Universitas Terbuka. 2010. *Panduan Tutorial Online UT*. Edisi Kesatu, Cetakan Pertama. Penerbit Universitas Terbuka, Jakarta

Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

William, J. dan William, M. 1987. Student operated network for diatance learners. *I.C.D.E Bulletin, Vol. 13*, 51 – 64.

Winarto., Royswan Isgandhi., TR. Yudiantoro., Budhi Adhiani C., Sudirman. 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Akademik Politenik Negeri Semarang. *Jurnal Teknis* 7 (1): 58-64

Zeithaml, Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, USA.

## **Lampiran 1. Kuesioner**

**Mataram, Agustus 2012**

**Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr/i.....  
Mahasiswa Pascasarjana UT - UPBJJ  
Mataram**

Dengan hormat,  
Kuesioner ini diajukan kepada bapak/ibu/sdr/i selaku responden penelitian saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram”.

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk melengkapi usulan penelitian kelembagaan mula di Universitas Terbuka. Selain itu, hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka (UT) di Jakarta, terutama pihak pengelola Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram. Oleh karena itu sudi kiranya Bapak/ibu/Sdr/i untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang ada sesuai dengan keadaan yang dirasakan langsung oleh bapak/ibu/sdr/i. Identitas serta jawaban yang diberikan bapak/ibu/sdr/i dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Atas bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr/i dalam menjawab semua pertanyaan, saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya.

Hormat saya,  
Peneliti

Hery Susanto, SE., MM

## **KUESIONER**

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Program Studi : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Masa Studi : .....
6. Semester : III (tiga) / IV (empat) Coret yang tidak dipilih

### **DAFTAR PERTANYAAN:**

## VARIABEL KUALITAS LAYANAN AKADEMIK (X)

Pernyataan berikut ini berkaitan dengan Kualitas Layanan Akademik. Mohon dapat diberikan jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan memberi tanda silang pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan.

No.	KETERANGAN
<b>Tangible (bukti langsung):</b>	
1.	Kebersihan ruangan Tutorial Tatap Muka a. Sangat tidak bersih b. Tidak bersih c. Netral d. Bersih e. Sangat bersih
2.	Penerangan lampu pada ruang Tutorial Tatap Muka a. Sangat tidak terang b. Tidak terang c. Netral d. Terang e. Sangat terang
3.	Area Ruangan Tutorial Tatap Muka a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
4.	Kenyamanan fasilitas AC pada ruang Tutorial Tatap Muka a. Sangat tidak nyaman b. Tidak nyaman c. Netral d. Nyaman e. Sangat baik
5.	Kelengkapan fasilitas LCD projector pada ruang Tutorial Tatap Muka a. Sangat lengkap b. Tidak lengkap c. Netral d. Lengkap e. Sangat lengkap

6.	Kejelasan pengeras suara pada ruang Tutorial Tatap Muka di dengar oleh mahasiswa a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Netral d. Jelas e. Sangat jelas
7.	Ketercukupan naskah ujian dan Buku Jawaban Ujian (BJU) pada saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) a. Sangat tidak cukup b. Tidak cukup c. Netral d. Cukup e. Sangat cukup
8.	Kemudahan mahasiswa memperoleh <i>password</i> untuk melakukan akses Tutorial <i>Online</i> a. Sangat tidak mudah b. Tidak mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah
9.	Kelengkapan informasi akademik Program Pascasarjana (PPs) pada <i>website</i> UT a. Sangat lengkap b. Tidak lengkap c. Netral d. Lengkap e. Sangat lengkap
10.	Ketersediaan sumber-sumber belajar pada <i>website</i> UT a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Netral d. Tersedia e. Sangat tersedia
11.	Kemudahan akses informasi nilai hasil evaluasi belajar per semester pada <i>website</i> UT a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Netral d. Tersedia

	e. Sangat tersedia
<b>Reliability (Keandalan):</b>	
12.	<p>Prosedur Registrasi Mata Kuliah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak sesuai prosedur</li> <li>b. Tidak sesuai prosedur</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Sesuai prosedur</li> <li>e. Sangat sesuai prosedur</li> </ul>
13.	<p>Prosedur penerimaan Lembar Tagihan Registrasi (LTR) Paket Semester</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak sesuai prosedur</li> <li>b. Tidak sesuai prosedur</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Sesuai prosedur</li> <li>e. Sangat sesuai prosedur</li> </ul>
14.	<p>Kesesuaian penyampaian kepastian waktu pelayanan jasa (Informasi nilai hasil evaluasi belajar semester, registrasi mata kuliah, dan penerbitan LTR)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak sesuai dalam penyampaian kepastian waktu</li> <li>b. Tidak sesuai dalam penyampaian kepastian waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Sesuai dalam penyampaian kepastian waktu</li> <li>e. Sangat sesuai dalam penyampaian kepastian waktu</li> </ul>
15.	<p>Ketepatan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengawali kegiatan pelayanan pada pukul 09.00 WITA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
16.	<p>Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram istirahat dari pukul 13.00 s/d 14.00 WITA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
17.	<p>Ketepatan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram mengakhiri kegiatan pelayanan pada pukul 16.00 WITA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
18.	<p>Pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan penjelasan kepada mahasiswa dalam registrasi mata kuliah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Sangat jelas</li> <li>g. Tidak jelas</li> <li>h. Netral</li> <li>i. Jelas</li> <li>j. Sangat jelas</li> </ul>
19.	<p>Ketepatan waktu penerimaan modul Buku Materi Pokok (BMP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
20.	<p>Ketepatan waktu penerimaan modul pelaksanaan Tutorial <i>Online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
21.	<p>Kemudahan akses melakukan inisiasi pada Tutorial <i>Online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak mudah</li> <li>b. Tidak mudah</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Mudah</li> <li>e. Sangat mudah</li> </ul>
22.	<p>Kesesuaian jadwal pelaksanaan Tutorial Tatap Muka dengan pelaksanaan Tutorial Tatap Muka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat waktu</li> <li>b. Tidak tepat waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat waktu</li> <li>e. Sangat tepat waktu</li> </ul>
<b>Responsiveness (Daya Tanggap):</b>	
23.	<p>Kecukupan waktu tambahan yang diberikan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram bagi mahasiswa yang terlambat melakukan registrasi mata kuliah</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak cukup waktu</li> <li>b. Tidak cukup waktu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Cukup waktu</li> <li>e. Sangat cukup waktu</li> </ul>
24.	<p>Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram memberikan pelayanan registrasi mata kuliah terhadap mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat</li> <li>b. Tidak tepat</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat</li> <li>e. Sangat tepat</li> </ul>
<b>Assurance (Jaminan):</b>	
25.	<p>Petugas Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram membuat mahasiswa terasa nyaman/aman dalam melakukan registrasi mata kuliah Paket Semester maupun Ulang mata kuliah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak terasa nyaman/aman</li> <li>b. Tidak terasa nyaman/aman</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Terasa nyaman/aman</li> <li>e. Sangat terasa nyaman/aman</li> </ul>
26.	<p>Kemampuan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak mampu</li> <li>b. Tidak mampu</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Mampu</li> <li>e. Sangat mampu</li> </ul>
<b>Emphaty (Empati):</b>	
27.	<p>Ketepatan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram menanggapi pertanyaan / keluhan mahasiswa mengenai pelayanan Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak tepat</li> <li>b. Tidak tepat</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tepat</li> <li>e. Sangat tepat</li> </ul>

**Keterangan :**

6. *Tangible* (bukti langsung), meliputi item pernyataan 1 - 11
7. *Reliability* (reliabilitas/ keandalan), meliputi item pernyataan 12 - 22
8. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi item pernyataan 23 - 24
9. *Assurance* (jaminan), meliputi item pernyataan 25 - 26
10. *Emphaty* (empati), meliputi item pernyataan 27

### VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA (Y)

**Pernyataan berikut ini berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. Mohon dapat diberikan jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan memberi tanda silang pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan.**

**Alternatif pilihan jawaban :**

- STS : Sangat tidak setuju (1)**
- TS : Tidak setuju (2)**
- N : Netral (3)**
- S : setuju (4)**
- SS : sangat setuju (5)**

No.	KETERANGAN	1	2	3	4	5
1.	Hasil dari evaluasi belajar saya sangat menyenangkan	STS	TS	N	S	SS
2.	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam belajar (perkuliahan) saya	STS	TS	N	S	SS
3.	Program Magister yang saya pilih ini sangat tepat buat saya, karena itu saya merasa sangat senang di sini	STS	TS	N	S	SS
4.	Mengenai kuliah Program Magister saya, saya telah menjadi begitu senang kuliah sejak pertama kali kuliah di Program Magister	STS	TS	N	S	SS
5.	Saya menikmati kuliah di Program Magister dengan teman – teman di sini	STS	TS	N	S	SS
6.	Sikap pimpinan dan pegawai (staf) Program Pascasarjana UPBJJ-UT Mataram dalam memberikan pelayanan senantiasa menyenangkan	STS	TS	N	S	SS
7.	Orang - orang disini dapat bergaul dengan baik satu sama lain	STS	TS	N	S	SS
8.	Program Pascasarjana pada UPBJJ-UT Mataram ini telah dikelola dengan baik	STS	TS	N	S	SS

**Keterangan :**

1. Item pernyataan 1-2 untuk kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri (hasil dari evaluasi belajar)
2. Item pernyataan 3-4 untuk kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian mahasiswa
3. Item pernyataan 5-6 untuk kepuasan dengan sikap pimpinan dan pegawai dalam memberikan pelayanan
4. Item pernyataan 7-8 untuk kepuasan dengan kondisi lingkungan



36	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
37	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4
40	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
41	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
43	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3
44	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
TOTAL	194	196	197	192	187	194	203	197	184	180
TOTAL RT	4,13	4,17	4,19	4,09	3,98	4,13	4,32	4,19	3,91	3,90

## 2. Tabel tabulasi Reliability (keandalan)

No	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
5	1	1	1	1	2	4	2	1	1	4
6	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4
8	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2
9	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4
10	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5
11	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4
12	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4
14	4	4	2	4	4	4	4	1	2	4
15	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5
16	4	4	2	2	2	4	3	2	2	2
17	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4
18	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3
21	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5

22	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
23	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
24	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4
25	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4
26	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4
28	2	1	2	4	3	3	4	2	2	4
29	4	4	2	3	3	3	4	1	2	4
30	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4
31	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
32	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4
33	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4
34	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4
35	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
37	4	4	4	2	4	4	3	1	1	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3
40	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3
41	4	4	2	2	3	4	4	1	3	5
42	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4
43	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3
44	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3
45	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5
46	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4
47	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4
	179	174	136	158	160	168	171	112	130	179
	3,81	3,70	2,89	3,36	3,40	3,57	3,64	2,38	2,77	3,8

### 3. Tabel tabulasi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Item23	Item24	Total	Rata2
1	4	4	8	4,00
2	4	4	8	4,00
3	3	4	7	3,50
4	3	3	6	3,00
5	1	4	5	2,50
6	4	4	8	4,00
7	2	3	5	2,50
8	2	2	4	2,00

9	2	4	6	3,00
10	4	5	9	4,50
11	2	4	6	3,00
12	4	4	8	4,00
13	2	4	6	3,00
14	3	4	7	3,50
15	5	5	10	5,00
16	2	2	4	2,00
17	2	3	5	2,50
18	3	4	7	3,50
19	3	4	7	3,50
20	3	3	6	3,00
21	5	5	10	5,00
22	2	4	6	3,00
23	3	4	7	3,50
24	3	4	7	3,50
25	2	4	6	3,00
26	3	4	7	3,50
27	4	4	8	4,00
28	3	4	7	3,50
29	2	4	6	3,00
30	3	4	7	3,50
31	2	2	4	2,00
32	3	3	6	3,00
33	2	4	6	3,00
34	2	4	6	3,00
35	3	4	7	3,50
36	2	4	6	3,00
37	1	4	5	2,50
38	4	3	7	3,50
39	2	3	5	2,50
40	2	3	5	2,50
41	3	5	8	4,00
42	4	4	8	4,00
43	2	3	5	2,50
44	2	3	5	2,50
45	4	5	9	4,50
46	2	3	5	2,50
47	4	4	8	4,00

	132	176	314,553	4,00
	2,81	3,74	6,55	3,28

**4. Tabel tabulasi Assurance (jaminan)**

Item25	Item26	Total	Rata2
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
2	4	6	3,00
3	3	6	3,00
1	1	2	1,00
4	4	8	4,00
4	3	7	3,50
3	3	6	3,00
4	3	7	3,50
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
3	4	7	3,50
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
3	3	6	3,00
3	3	6	3,00
3	3	6	3,00
4	4	8	4,00
3	3	6	3,00
4	5	9	4,50
4	4	8	4,00
3	4	7	3,50
4	4	8	4,00
4	3	7	3,50
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
3	2	5	2,50
2	4	6	3,00
3	4	7	3,50
2	1	3	1,50
3	3	6	3,00
3	3	6	3,00
4	3	7	3,50
4	4	8	4,00

4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
4	4	8	4,00
4	3	7	3,50
4	3	7	3,50
4	3	7	3,50
4	4	8	4,00
3	4	7	3,50
3	3	6	3,00
4	4	8	4,00
3	3	6	3,00
3	3	6	3,00
163	163	332,936	4,00
3,47	3,47	6,94	3,47

**5. Tabel tabulasi emphyaty**

Item27	Total	Rata2
4	4	4,00
4	4	4,00
3	3	3,00
3	3	3,00
1	1	1,00
4	4	4,00
3	3	3,00
3	3	3,00
3	3	3,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
2	2	2,00
2	2	2,00
3	3	3,00
4	4	4,00
3	3	3,00
5	5	5,00
4	4	4,00
3	3	3,00

4	4	4,00
3	3	3,00
3	3	3,00
4	4	4,00
2	2	2,00
5	5	5,00
2	4	4,00
1	1	1,00
3	3	3,00
3	3	3,00
2	2	2,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
4	4	4,00
5	5	5,00
3	3	3,00
3	4	4,00
3	3	3,00
2	2	2,00
3	5	5,00
3	3	3,00
3	3	3,00
155	6	6,00
3,30	3,40	3,40

**6. Tabel tabulasi kepuasan mahasiswa (Y)**

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Total itm	Rata
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
4	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3,63
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
7	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3,75
8	4	4	3	3	4	3	4	3	28	3,50
9	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3,75

10	4	5	5	5	4	4	4	4	35	4,3
11	4	2	4	4	4	4	4	4	30	3,7
12	2	4	4	4	4	4	4	4	30	3,7
13	3	4	5	5	4	3	4	4	32	4,0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
15	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4,5
16	4	4	5	5	5	4	4	2	33	4,1
17	3	4	4	4	4	3	4	3	29	3,6
18	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3,6
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
20	4	4	4	3	4	3	4	2	28	3,5
21	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4,8
22	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4,1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
24	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4,8
25	4	4	5	5	5	4	5	4	36	4,5
26	4	4	5	4	5	3	4	4	33	4,1
27	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4,6
28	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,8
29	4	4	5	4	5	5	4	3	34	4,2
30	4	3	3	3	4	2	4	3	26	3,2
31	5	5	5	4	5	2	4	3	33	4,1
32	5	4	5	4	5	3	4	3	33	4,1
33	4	3	4	4	5	4	4	3	31	3,8
34	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3,7
35	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,8
36	5	4	4	5	5	3	5	4	35	4,3
37	5	5	4	5	5	5	5	4	38	4,7
38	3	5	5	5	5	4	4	4	35	4,3
39	5	4	5	4	5	5	4	5	37	4,6
40	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4,6
41	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3,8
42	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,1
43	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,1
44	4	5	4	4	4	3	4	3	31	3,8
45	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3,7
46	3	3	4	4	4	4	4	5	31	3,8
47	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4,8
	190	192	202	192	203	176	192	176	1523	190,
	4,04	4,09	4,30	4,09	4,32	3,74	4,09	3,74	32,40	4,0

### Lampiran 3: Hasil Analisis Deskripsi

#### 1. Tabel Tangible (X1)

Item1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	6.4	6.4	6.4
	4.00	35	74.5	74.5	80.9
	5.00	9	19.1	19.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.3	4.3	4.3
	4.00	35	74.5	74.5	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.1	2.1	2.1
	4.00	36	76.6	76.6	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	5	10.6	10.6	12.8
	4.00	30	63.8	63.8	76.6
	5.00	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.4	6.4	6.4
	3.00	5	10.6	10.6	17.0
	4.00	29	61.7	61.7	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	2	4.3	4.3	6.4
	4.00	34	72.3	72.3	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	1	2.1	2.1	4.3
	4.00	27	57.4	57.4	61.7
	5.00	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.3	4.3	4.3
	3.00	3	6.4	6.4	10.6
	4.00	26	55.3	55.3	66.0
	5.00	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	12.8	12.8	12.8
	3.00	2	4.3	4.3	17.0
	4.00	29	61.7	61.7	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	19.1	19.1	19.1
	4.00	31	66.0	66.0	85.1
	5.00	7	14.9	14.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.3	4.3	4.3
	3.00	4	8.5	8.5	12.8
	4.00	33	70.2	70.2	83.0
	5.00	8	17.0	17.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.45	2	4.3	4.3	4.3
	3.55	4	8.5	8.5	12.8
	3.64	1	2.1	2.1	14.9
	3.73	1	2.1	2.1	17.0
	3.82	1	2.1	2.1	19.1
	3.91	6	12.8	12.8	31.9
	4.00	10	21.3	21.3	53.2
	4.09	3	6.4	6.4	59.6
	4.18	3	6.4	6.4	66.0

	4.27	3	6.4	6.4	72.3
	4.36	5	10.6	10.6	83.0
	4.45	2	4.3	4.3	87.2
	4.55	1	2.1	2.1	89.4
	4.64	1	2.1	2.1	91.5
	4.73	2	4.3	4.3	95.7
	4.82	1	2.1	2.1	97.9
	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## 2. Tabel Reliability (X2)

Item12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.1	2.1	2.1
	2.00	2	4.3	4.3	6.4
	3.00	5	10.6	10.6	17.0
	4.00	36	76.6	76.6	93.6
	5.00	3	6.4	6.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	2	4.3	4.3	8.5
	3.00	4	8.5	8.5	17.0
	4.00	39	83.0	83.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	17	36.2	36.2	40.4
	3.00	13	27.7	27.7	68.1
	4.00	14	29.8	29.8	97.9

	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	4	8.5	8.5	12.8
	3.00	19	40.4	40.4	53.2
	4.00	19	40.4	40.4	93.6
	5.00	3	6.4	6.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.1	2.1	2.1
	2.00	2	4.3	4.3	6.4
	3.00	22	46.8	46.8	53.2
	4.00	21	44.7	44.7	97.9
	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	17	36.2	36.2	38.3
	4.00	29	61.7	61.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	10.6	10.6	10.6
	3.00	11	23.4	23.4	34.0
	4.00	27	57.4	57.4	91.5

	5.00	4	8.5	8.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	12.8	12.8	12.8
	2.00	27	57.4	57.4	70.2
	3.00	5	10.6	10.6	80.9
	4.00	8	17.0	17.0	97.9
	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	6.4	6.4	6.4
	2.00	20	42.6	42.6	48.9
	3.00	11	23.4	23.4	72.3
	4.00	11	23.4	23.4	95.7
	5.00	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.4	6.4	6.4
	3.00	8	17.0	17.0	23.4
	4.00	31	66.0	66.0	89.4
	5.00	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item22					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	6.4	6.4	6.4

	2.00	16	34.0	34.0	40.4
	3.00	10	21.3	21.3	61.7
	4.00	17	36.2	36.2	97.9
	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.36	1	2.1	2.1	2.1
	1.73	1	2.1	2.1	4.3
	2.64	1	2.1	2.1	6.4
	2.82	3	6.4	6.4	12.8
	2.91	5	10.6	10.6	23.4
	3.00	2	4.3	4.3	27.7
	3.09	6	12.8	12.8	40.4
	3.18	1	2.1	2.1	42.6
	3.27	5	10.6	10.6	53.2
	3.36	2	4.3	4.3	57.4
	3.45	5	10.6	10.6	68.1
	3.55	3	6.4	6.4	74.5
	3.64	2	4.3	4.3	78.7
	3.73	2	4.3	4.3	83.0
	3.82	1	2.1	2.1	85.1
	3.91	2	4.3	4.3	89.4
	4.00	2	4.3	4.3	93.6
	4.18	2	4.3	4.3	97.9
	4.82	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### 3. Tabel Responsiveness(X3)

Item23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	19	40.4	40.4	44.7
	3.00	14	29.8	29.8	74.5

	4.00	10	21.3	21.3	95.7
	5.00	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item24					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.4	6.4	6.4
	3.00	11	23.4	23.4	29.8
	4.00	28	59.6	59.6	89.4
	5.00	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.4	6.4	6.4
	2.50	9	19.1	19.1	25.5
	3.00	12	25.5	25.5	51.1
	3.50	11	23.4	23.4	74.5
	4.00	8	17.0	17.0	91.5
	4.50	2	4.3	4.3	95.7
	5.00	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### 4. Tabel Assurance (X4)

Item25					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.1	2.1	2.1
	2.00	3	6.4	6.4	8.5
	3.00	16	34.0	34.0	42.6
	4.00	27	57.4	57.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item26					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	1	2.1	2.1	6.4
	3.00	18	38.3	38.3	44.7
	4.00	25	53.2	53.2	97.9
	5.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.1	2.1	2.1
	1.50	1	2.1	2.1	4.3
	2.50	1	2.1	2.1	6.4
	3.00	13	27.7	27.7	34.0
	3.50	11	23.4	23.4	57.4
	4.00	19	40.4	40.4	97.9
	4.50	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### 5. Tabel Emphaty (X5)

Item27					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	6	12.8	12.8	17.0
	3.00	18	38.3	38.3	55.3
	4.00	18	38.3	38.3	93.6
	5.00	3	6.4	6.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.3	4.3	4.3
	2.00	5	10.6	10.6	14.9

	3.00	16	34.0	34.0	48.9
	4.00	20	42.6	42.6	91.5
	5.00	4	8.5	8.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## 6. Tabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	6	12.8	12.8	14.9
	4.00	30	63.8	63.8	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.1	2.1	2.1
	3.00	4	8.5	8.5	10.6
	4.00	32	68.1	68.1	78.7
	5.00	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	8.5	8.5	8.5
	4.00	25	53.2	53.2	61.7
	5.00	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	14.9	14.9	14.9

	4.00	29	61.7	61.7	76.6
	5.00	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.1	2.1	2.1
	4.00	30	63.8	63.8	66.0
	5.00	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.3	4.3	4.3
	3.00	15	31.9	31.9	36.2
	4.00	23	48.9	48.9	85.1
	5.00	7	14.9	14.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.3	4.3	4.3
	4.00	39	83.0	83.0	87.2
	5.00	6	12.8	12.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Item8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.3	4.3	4.3
	3.00	14	29.8	29.8	34.0
	4.00	25	53.2	53.2	87.2
	5.00	6	12.8	12.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Mean						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	3.00	1	2.1	2.1	2.1	
	3.25	1	2.1	2.1	4.3	
	3.50	2	4.3	4.3	8.5	
	3.63	3	6.4	6.4	14.9	
	3.75	6	12.8	12.8	27.7	
	3.88	6	12.8	12.8	40.4	
	4.00	8	17.0	17.0	57.4	
	4.13	7	14.9	14.9	72.3	
	4.25	1	2.1	2.1	74.5	
	4.38	3	6.4	6.4	80.9	
	4.50	2	4.3	4.3	85.1	
	4.63	3	6.4	6.4	91.5	
	4.75	1	2.1	2.1	93.6	
	4.88	3	6.4	6.4	100.0	
	Total		47	100.0	100.0	









### 3. validitas responsiveness (X3)

		Item23	Item24
Item23	Pearson Correlation	1	.478**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	47	47
item24	Pearson Correlation	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	47	47
tot_item	Pearson Correlation	.898**	.815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	47	47

### 4. validitas assurance (X4)

		Item25	item26
Item25	Pearson Correlation	1	.574**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	47	47
item26	Pearson Correlation	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	47	47
tot_item	Pearson Correlation	.878**	.896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	47	47

### 5. validitas empathy (X5)

#### Correlations

		Item27	tot_item
Item27	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	47	47
tot_item	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	47	47





1. reliabilitas tangible(X1)

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,791	11

2. reliabilitas reliability

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,872	11

3. reliabilitas responsiveness (X3)

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,630	2

4. reliabilitas assurance (X4)

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,728	2

5. reliabilitas empathy (X5)

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	1,000	2

6. reliabilitas kepuasan mahasiswa (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,832	8



# Uji asumsi Klasik

## 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan mahasiswa	tangible	reliability	responsiveness	assurance	emphaty
N		47	47	47	47	47	47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	32,40	45,06	36,28	6,55	6,94	3,30
	Std. Deviation	3,327	4,013	6,351	1,472	1,325	,931
Most Extreme Differences	Absolute	,152	,136	,139	,157	,214	,222
	Positive	,152	,136	,079	,157	,190	,179
	Negative	-,086	-,112	-,139	-,109	-,214	-,222
Kolmogorov-Smirnov Z		1,045	,935	,954	1,077	1,470	1,519
Asymp. Sig. (2-tailed)		,225	,346	,322	,196	,027	,020

## 2. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial
1	(Constant)	16,287	5,428		3,001	,005		
	tangible	,258	,139	,311	1,861	,040	,499	,27
	reliability	-,006	,127	-,012	-,048	,062	,415	-,00
	responsiveness	-,245	,434	-,108	-,563	,576	,260	-,08
	assurance	,332	,552	,132	,602	,550	,440	,09
	emphaty	1,216	,797	,340	1,526	,036	,564	,23

## 3. Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.602	.640		2.504	.01
	<i>Tangible</i>	.471	.179	.413	2.622	.21
	<i>Reliability</i>	.073	.171	.101	.428	.67
	<i>Responsiveness</i>	-.117	.105	-.206	-1.111	.27
	<i>Assurance</i>	.157	.148	.250	1.059	.29
	<i>Empathy</i>	.034	.095	.078	.364	

**.718**

a. Dependent Variable: MeanY

# Uji Regresi Berganda

## 1. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189,738	5	37,948	4,868	.001 <sup>a</sup>
	Residual	319,581	41	7,795		
	Total	509,319	46			

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,287	5,428		3,001	,005
	tangible	,258	,139	,311	1,861	,040
	reliability	-,006	,127	-,012	-,048	,062
	responsiveness	-,245	,434	-,108	-,563	,576
	assurance	,332	,552	,132	,602	,550
	emphaty	1,216	,797	,340	1,526	,036

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.610 <sup>a</sup>	.373	.296	2,792	.373	4,868	5	41	.001	1,202