



**LAPORAN**  
**PENELITIAN MADYA**  
**UNTUK BIDANG KELEMBAGAAN**

**Pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar terhadap**  
**Kepuasan Mahasiswa**  
**(Studi Kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam)**

**Oleh:**  
**Albert Gamot Malau, S.Si., M.Si**

**PUSAT PENELITIAN KELEMBAGAAN**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**2012**

**Lembar Pengesahan  
Laporan Penelitian Madya Kelembagaan  
LPPM-Universitas Terbuka**

1. Penelitian
  - a. Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa(studi kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam)
  - b. Bidang : Penelitian Kelembagaan
  - c. Klasifikasi : Penelitian Madya
2. Ketua
  - a. Nama Peneliti : Albert Gamot Malau, S.Si, M.Si
  - b. NIP : 19700430 199703 1 002
  - c. Pangkat/Gol : Penata Muda Tk I / III/b
  - d. Jabatan Akademik : Lektor
  - e. Fakultas Akademik : FMIPA / Program Studi Agribisnis
3. Jumlah Anggota Peneliti : 0 orang
4. Lama Penelitian : 8 (delapan) bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 20.000.000,-
6. Sumber Biaya : Universitas Terbuka



Mengetahui,  
Kepala UPBJJ-UT Batam

Paken Pandiangan, S.Si, M.Si  
NIP. 19700820 199703 1 003

Menyetujui,  
Ketua LPPM-UT

Dra. Dewi A.Padmo Putri,MA., Ph.D  
NIP. 19610724 1987102 001

Batam, 20 Desember 2012  
Ketua Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Albert Gamot Malau'.

Albert Gamot Malau, S.Si, M.Si  
NIP. 19700820 199703 1 003

Mengetahui,  
Kepala PAU-PPI-UT

Br.Benny A.Pribadi,MA.  
NIP. 19610509 198703 1 001

# **Pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa (*Studi Kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam*)**

Oleh: Albert Gamot Malau,S.Si.,M.Si

## **Abstrak**

*Layanan Bantuan Belajar merupakan salah satu layanan yang diberikan ke mahasiswa, layanan bantuan belajar mencakup layanan distribusi bahan ajar dan layanan tutorial tatap muka. UPBJJ-UT Batam salah satu UPBJJ penyelenggara tutorial tatap muka dengan jumlah peserta 2100 orang / semester. Yang terdiri di 3 pokjar yaitu pokjar Batam, anambas dan tanjung batu.*

*Penelitian ini dilakukan di Pokjar Batam dengan mengambil populasi 1000 orang mahasiswa, dengan menggunakan metode purposive sampling terhadap 167 mahasiswa Non Pendas peserta tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa masa registrasi 2012.2. Tingginya minat mahasiswa UPBJJ-UT Batam dalam mengikuti tutorial tatap muka setiap semester maka penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan Bantuan Belajar yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan Mahasiswa dengan kasus mahasiswa non Pendas.*

*Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 16 % terhadap kepuasan mahasiswa, ini sejalan dengan Analisis Deskriptif kehandalan dimana 83 % menyatakan setuju, bahwa layanan keluhan nilai, informasi tutorial tatap muka, tutor datang tepat waktu serta petugas UPBJJ tangap atas keluhan sebesar 83 %, (2) Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan sebesar 51 % terhadap kepuasan mahasiswa, Ini sesuai dengan hasil analisis Deskriptif Daya tanggap, dimana 85 % menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kepuasan mahasiswa., (3) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 27 % terhadap kepuasan mahasiswa, ini sejalan dengan analisis deskriptif jaminan , dimana 73 % menyatakan setuju dan sangat setuju sedangkan 27 % lagi menyatakan tidak setuju. (4) Empati berpengaruh positif dan signifikan sebesar 29 % terhadap kepuasan, hal ini sesuai dengan analisis deskriptif empati, dimana 70 % menyatakan sangat setuju dan 30 % menyatakan tidak setuju. (5) Bukti Langsung berpengaruh positif dan signifikan sebesar 32 % terhadap kepuasan, hal ini sejalan dengan analisis deskriptif Bukti langsung dimana sebesar 80 % menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan mahasiswa.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Kualitas, Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung.*

**RANGKUMAN EKSEKUTIF: Pengaruh Kualitas Layanan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa (*Studi Kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam*)**  
**(Oleh: Albert Gamot Malau)**

Layanan Bantuan Belajar merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada mahasiswa, layanan bantuan belajar mencakup layanan distribusi bahan ajar dan layanan tutorial yang terdiri tutorial tatap muka dan tutorial online. UPBJJ-UT Batam salah satu UPBJJ penyelenggara tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa non pendas dengan jumlah peserta 2100 orang / semester, adapun pokjar yang menyelenggarakan TTM Atpem adalah pokjar Batam, Anambas dan Tanjung Batu.

Penelitian ini dilakukan di Pokjar Batam dengan mengambil populasi 1000 orang mahasiswa, dengan menggunakan metode purposive sampling terhadap 167 mahasiswa Non Pendas peserta tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa masa registrasi 2012.2. Tingginya minat mahasiswa UPBJJ-UT Batam dalam mengikuti tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa setiap semester, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan Bantuan Belajar yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan Mahasiswa dengan melakukan studi kasus mahasiswa non Pendas masa registrasi 2012.2.

Upaya peningkatan kualitas layanan Bantuan Belajar oleh UPBJJ-UT Batam/Pokjar bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa bila dilihat dari dimensi layanan yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. UPBJJ-UT Batam perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan. Hal ini sebagai bukti perhatian UPBJJ-UT Batam terhadap kepuasan Mahasiswa. Dari dimensi layanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden melalui alat bantu berupa kuesioner. Skala pengukuran dengan menggunakan model likert scale dengan rentang 1 sampai 4. Teknik pengambilan sampel adalah teknik

purposive sampling dengan menggunakan rumus solving dan dalam proses data dengan menggunakan SPSS versi 17.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 16 % terhadap kepuasan mahasiswa, ini sejalan dengan Analisis Deskriptif kehandalan dimana 35 % menyatakan sangat setuju, 50 % menyatakan setuju. Untuk layanan kemudahan memperoleh biling ttm atpem serta ketersediaan informasi ttm atpem yang menyatakan tidak setuju sebesar 0 %. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan kehandalan berpengaruh. (2) Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan sebesar 51 % terhadap kepuasan mahasiswa, Ini sesuai dengan hasil analisis Deskriptif Daya tanggap, dimana 85 % menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kepuasan mahasiswa, akan tetapi untuk instrumen tutor datang tepat waktu (sesuai jadwal tutorial ) yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sekitar 26 %, terlihat bahwa masih ada mahasiswa yang krang puas terhadap layanan kehandalan, (3) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 27 % terhadap kepuasan mahasiswa, ini sejalan dengan analisis deskriptif jaminan , dimana 73 % menyatakan setuju dan sangat setuju sedangkan 27 % lagi menyatakan tidak setuju.(4) Empati berpenaruh positif dan signifikan sebesar 29 % terhadap kepuasan, hal ini sesuai dengan analisis deskriptif empati, dimana 70 % menyatakan sangat setuju dan 30 % menyatakan tidak setuju. (5) Bukti Langsung berpengaruh positif dan signifikan sebesar 32 % terhadap kepuasan, hal ini sejalan dengan analisis deskriptif Bukti langsung dimana sebesar 80 % menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan mahasiswa.

**Albert Gamot Malau**

## DAFTAR ISI

|  | Hal  |
|--|------|
| Lembar Pengesahan .....                | i    |
| Abstrak .....                          | ii   |
| Ringkasan Eksekutif .....              | iii  |
| Daftar Isi .....                       | v    |
| Daftar Tabel.....                      | vii  |
| Daftar Gambar .....                    | viii |
| Daftar Lampiran .....                  | ix   |
| <br>                                   |      |
| <b>I. PENDAHULUAN</b>                  |      |
| 1.1. Latar Belakang.....               | 1    |
| 1.2. Perumusan Masalah.....            | 3    |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....            | 3    |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....          | 4    |
| <br>                                   |      |
| <b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>            |      |
| 2.1. Pemahaman Kualitas.....           | 5    |
| 2.2. Konsep Jasa.....                  | 5    |
| 2.3. Service Quality(SERVQUAL) .....   | 6    |
| 2.3.1. Bukti Langsung.....             | 6    |
| 2.3.2. Keandalan.....                  | 6    |
| 2.3.3. Daya Tanggap.....               | 6    |
| 2.3.4. Jaminan.....                    | 7    |
| 2.3.5. Empati .....                    | 7    |
| 2.4. Layanan Bantuan Belajar.....      | 7    |
| 2.5. Tutorial Tatap Muka.....          | 9    |
| 2.6. Kerangka Pemikiran.....           | 10   |
| 2.7. Defenisi Operasional.....         | 11   |
| <br>                                   |      |
| <b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>      |      |
| 3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian..... | 13   |
| 3.1.1. Waktu.....                      | 13   |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.2. Wilayah Penelitian.....                      | 13 |
| 3.2. Desain Penelitian.....                         | 13 |
| 3.3. Lokasi Penelitian.....                         | 14 |
| 3.4. Sumber Data.....                               | 14 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data.....                   | 14 |
| 3.6. Teknik Pengambilan Sampel.....                 | 15 |
| <b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                     |    |
| 4.1. Analisis Deskriptif Kehandalani.....           | 16 |
| 4.2. Analisis Deskriptif Daya Tanggap.....          | 17 |
| 4.3. Analisis Deskriptif Jaminan.....               | 18 |
| 4.4. Analisis Deskriptif Empati.....                | 19 |
| 4.5. Analisis Deskriptif Bukti Langsung . .....     | 20 |
| 4.6. Uji Asumsi Klasik. ....                        | 21 |
| 4.6.1. Normalitas Data.....                         | 21 |
| 4.6.2. Uji Multikolinieritas.....                   | 22 |
| 4.7. Uji Hipotesis .....                            | 22 |
| 4.8. Uji Instrumen .. .....                         | 23 |
| 4.8.1. Analisis Validitas.. .....                   | 23 |
| 4.8.2. Analisis Reliabilitas.....                   | 25 |
| 4.9. Analisis Regersi Berganda.....                 | 26 |
| 4.10. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 27 |
| 4.11. Pembahasan.....                               | 28 |
| <b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>                      |    |
| 5.1. Kesimpulan .....                               | 30 |
| 5.2. Saran .....                                    | 31 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                | 32 |
| LAMPIRAN .....                                      | 33 |

## Daftar Tabel

|   | Hal |
|---|-----|
| Tabel 3.1. Skala Pengukuran Model Likert Scale.....           | 14  |
| Tabel 4.1. Diskripsi Persentase Keandalan.....                | 16  |
| Tabel 4.2. Diskripsi Persentase Daya Tanggap.....             | 17  |
| Tabel 4.3. Diskripsi Persentase Jaminan.....                  | 18  |
| Tabel 4.4. Diskripsi Persentase Empati.....                   | 19  |
| Tabel 4.5. Diskripsi Bukti Langsung.....                      | 20  |
| Tabel 4.6. Uji Multikolinearitas.....                         | 22  |
| Tabel 4.7. Perhitungan Nilai z .....                          | 23  |
| Tabel 4.8. Rangkuman Uji Validitas Instrumen.....             | 24  |
| Tabel 4.9. Rangkuman Uji Validitas Instrumen (Devenden) ..... | 25  |
| Tabel 4.10. Rangkuman Nilai Alpha Masing-masing Variabel..... | 26  |
| Tabel 4.11. Analisis Regersi Linear Berganda.....             | 26  |
| Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....         | 27  |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Hal |
|--|-----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa ..... | 10  |
| Gambar 4.1. Grafik Persentase Keandalan.....   | 16  |
| Gambar 4.2. Grafik Persentase Daya Tanggap.....  | 17  |
| Gambar 4.3. Grafik Persentase Jaminan.....   | 18  |
| Gambar 4.4. Grafik Persentase Empati.....  | 19  |
| Gambar 4.5. Grafik Persentase Bukti Langsung.....  | 20  |
| Gambar 4.6. Grafik Uji Normalitas Data.....  | 21  |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Hal |
|--|-----|
| Lampiran 1. Biodata dan Pernyataan Kesediaan Ikut serta Penelitian dari Ketua.....   | 33  |
| Lampiran 2. Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa ( <i>Studi Kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam</i> ) ..... | 34. |
| Lampiran 3 Data Kuesioner yang telah diolah.....   | 35  |
| Lampiran 4 Output SPSS Versi 17.....   | 36  |

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 . Latar Belakang**

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi yang menggunakan system belajar jarak jauh. Menurut Atwi Suparman (2009:58) bahwa sistim pembelajaran jarak jauh (SPJJ) tidak dilakukan di kelas melainkan melalui media baik media cetak maupun media non cetak, salah satunya adalah BMP (Buku Materi Pokok). Belajar mandiri dapat dilakukan dengan cara belajar sendiri, belajar bersama teman atau belajar dalam kelompok tutorial.

Menurut Adwi Suparman (2009:138), bahwa sistematika bahan ajar yang dikembangkan atas dasar teori-teori belajar dan teori instruksional seperti yang digunakan dalam kelas biasa, tetapi dituangkan dalam bentuk belajar mandiri. Menurut Adwi Suparma (2009), bahwa bahan ajar dapat dipandang sebagai interaksi sosial antara siswa dan penulis, salah satu komponen jaminan kualitas perguruan tinggi jarak jauh adalah layanan bantuan belajar yang mencakup layanan bahan ajar dan tutorial.

UPBJJ-UT Batam yang salah satu UPBJJ yang menyelenggarakan tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa. Menurut data aplikasi (2012), bahwa jumlah mahasiswa yang mengikuti tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa mengalami peningkatan 15 % setiap semester. Pada masa registrasi 2011.2 bahwa jumlah mahasiswa yang mengikuti ttm Atpem sebesar 1400 orang/matakulia/semester, sedangkan pada masa registrasi 2012.1 mengalami peningkatan menjadi 1946 orang/matakuliah/semester. Peningkatan jumlah mahasiswa yang mengikuti tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa tidak

lepas dari layanan yang diberikan UPBJJ/Pokjar penyelenggara. Pada masa registrasi 2011.2, pokjar yang menyelenggarakan ttm atpem sebanyak 2 pokjar (keleompok belajar), akan tetapi pada masa registrasi 2012.1 pokjar penyelenggara mengalami peningkatan menjadi 4 pokjar.

Layanan bantuan belajar dan layanan bahan ajar merupakan salah satu instrumen keberhasilan mahasiswa dalam proses sistem belajar jarak jauh. Melalui pengembangan model distribusi bahan ajar berbasis *Online* ini, mahasiswa dapat memperoleh bahan ajar tanpa harus datang ke UPBJJ-UT. Kebijakan Universitas Terbuka yang menerapkan pemesanan bahan ajar melalui Toko Buku Online, salah satu layanan bantuan belajar adalah tutorial tatap muka yang memiliki kontribusi 50 %. Layanan tutorial dan distribusi bahan ajar merupakan salah satu instrumen untuk peningkatan kualitas mahasiswa Universitas Terbuka.

Upaya peningkatan kualitas layanan Bantuan Belajar oleh UPBJJ-UT Batam/Pokjar bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa bila dilihat dari dimensi layanan yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. UPBJJ-UT Batam perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan. Hal ini sebagai bukti perhatian UPBJJ-UT Batam terhadap kepuasan Mahasiswa. Dari dimensi layanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal inilah yang mendorong penelitian untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas layanan bantuan belajar terhadap kepuasan mahasiswa (studi Kasus Mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Batam).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Menurut (UT) 2010, UPBJJ-UT Batam merupakan salah satu penyelenggara tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa (TTM Atpem) program non pendas yang paling besar jumlah pesertanya. Menurut data UPBJJ-UT Batam (2011) peserta tutorial atas permintaan mahasiswa sebesar 2100 peserta, ini menunjukkan peningkatan peserta tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa Peningkatan jumlah peserta TTM atpem, ini juga disebabkan staf UPBJJ/Pengelola meningkatkan layanan kepada mahasiswa yang berupa layanan daya tanggap, kehandalan, empati, dan jamina mahasiswa untuk menerima layanan. Dari perumusan masalah diatas, maka rumusan penelitian ini bertujuan untuk:

1. bagaimana pengaruh kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan bantuan belajar?
2. Bagaimana kualitas layanan mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa menggunakan layanan bantuan belajar?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar (,daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa (studi Kasus Mahasiswa Yang Mengikuti TTM Atpem Non Pendas masa registrasi 2012.1). Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan bantuan belajar.

2. untuk mengetahui kualitas layanan mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa menggunakan layanan bantuan belajar

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan Universitas Terbuka atau UPBJJ-UT Batam tentang pengaruh kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan bantuan belajar. Sehingga dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan-kebijakan mengenai layanan bantuan belajar.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pemahaman Kualitas**

Menurut Buddy (1997) dalam Anis Wahyuningsih (2002:10), “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997:49) adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

### **2.2. Konsep Jasa**

Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono (1996:6), “jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan epemilikan sesuatu”. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

### **2.3. Service Quality (SERVQUAL)**

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

#### **2.3.1. Bukti Langsung**

Definisi bukti langsung dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) , perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

#### **2.3.2. Kehandalan**

Kehandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

#### **2.3.3. Daya tanggap**

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam

kualitas pelayanan". Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1996:70) daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangga".

#### **2.3.4. Jaminan**

Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)".

#### **2.3.5. Empati**

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".

### **2.4. Layanan Bantuan Belajar**

Menurut Holmberg (1995), sistem layanan belajar jarak jauh dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu (1) tutorial jarak jauh, (2) tutorial pelengkap yang merupakan konsultasi personal secara terjadwal di pos belajar, dan (3) tutorial residensial/tatap muka yang terpusat untuk mata kuliah tertentu. Namun apabila

ditinjau dari sistem penyelenggaraannya maka layanan belajar ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu jarak jauh dan tatap muka. Sedangkan Wardani (2004) menjelaskan bahwa jenis-jenis layanan belajar jarak jauh dapat dikelompokkan sebagai berikut: (a) layanan belajar secara tertulis melalui korespondensi, (b) layanan belajar melalui multimedia, (c) layanan belajar secara tersiar melalui radio maupun televisi, (d) layanan belajar melalui telepon, dan (e) layanan belajar *online*. Cara manapun yang digunakan dalam memberikan layanan belajar mahasiswa, utamanya adalah esensi pembelajaran selalu tercermin dalam bentuk fasilitasi dan pemberian motivasi. Oleh karena itu, dalam setiap jenis layanan belajar, langkah-langkah atau urutan penyajian selalu diperhatikan karena *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 9, Nomor 1, Maret 2008, 31-40* 32 aspek-aspek tersebut memang merupakan proses pembelajaran yang terkait dengan tahap-tahap belajar. Sehingga sistem belajar yang demikian memungkinkan mahasiswa merasakan kedekatan dengan dosennya, meskipun layanan belajar itu diberikan secara jarak jauh. Alasan pentingnya layanan belajar bagi mahasiswa dalam sistem PTJJ dikemukakan oleh Simpson (2000) sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan rendahnya daya retensi mahasiswa dan mengurangi angka putus kuliah.
2. Dengan merebaknya penyelenggaraan sistem PTJJ oleh institusi lain, membuat persaingan dalam penyediaan akses pendidikan jarak jauh bagi masyarakat meningkat. Hal ini akan berdampak terhadap peluang yang lebih besar dalam memilih lembaga pendidikan dengan penyediaan layanan belajar yang menjanjikan.
3. Mampu mengatasi kondisi keterisolasian mahasiswa baik antar sesama mahasiswa maupun antar para pendidiknya.

4. Mampu menciptakan suasana yang lebih demokrasi dengan memberi kesempatan untuk memilih dan mengemukakan pendapatnya.

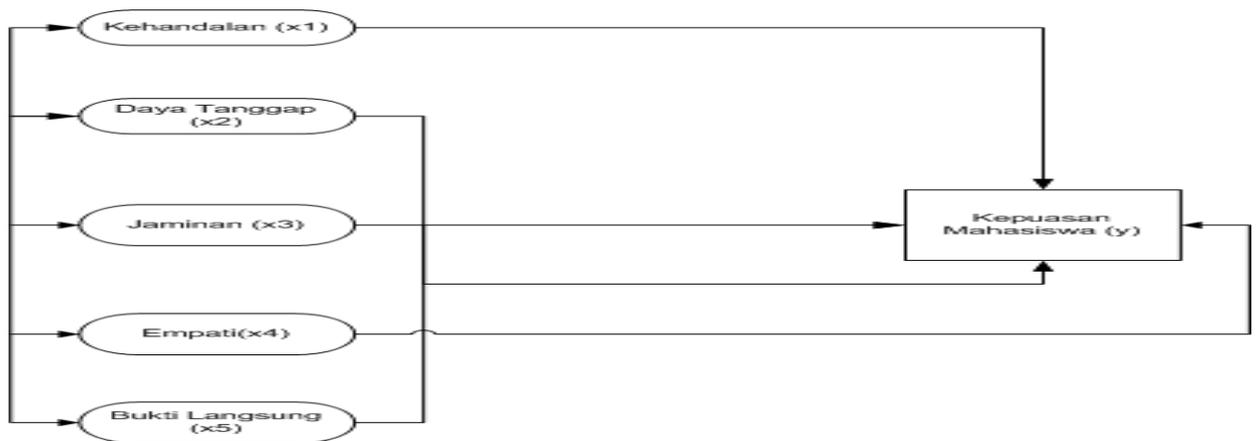
## **2.5. Tutorial Tatap Muka**

Selanjutnya mengenai tutorial, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa Depdiknas, 2001), tutorial adalah: (1) pembimbingan kelas oleh seorang pengajar (tutor) untuk seorang mahasiswa atau sekelompok kecil mahasiswa atau (2) pengajaran tambahan melalui tutor; sedangkan tutor adalah : (1) orang yang memberi pelajaran kepada seseorang atau sejumlah kecil siswa (dirumah, bukan di sekolah) atau (2) dosen yang membimbing sejumlah mahasiswa di pelajarannya. Berdasarkan batasan tersebut, tutorial berarti mengajar orang lain atau memberikan bantuan belajar kepada seseorang. Bantuan belajar tersebut dapat diberikan oleh orang yang lebih tua atau yang sebaya (Wardani, 2005). Tutorial sebagai sebuah bantuan belajar pada PJJ dapat diberikan dalam berbagai bentuk, misalnya: tatap muka, tertulis, *online*, radio, dan lain-lain. Kegiatan tutorial melibatkan orang yang mengajar (tutor) dan orang yang belajar (*tutee*). Di antara tutor dan *tutee* terjadi interaksi atau komunikasi, dan inilah yang merupakan inti dari tutorial (Wardani, 2005). Bahan belajar akan dikaji bersama antara tutor dengan *tutee* melalui interaksi tersebut. Pada TTM, komunikasi yang terjadi antara tutor dan *tutee* tentu saja terjadi secara langsung. Meskipun banyak digunakan dalam PJJ, tetapi tutorial tidak hanya merupakan monopoli sistem belajar jarak jauh karena dapat juga digunakan untuk sistem belajar tatap muka. Tutorial berbeda dengan kegiatan perkuliahan biasa. Pada kegiatan tutorial, pihak yang diharapkan lebih banyak aktif adalah *tutee*, sedang tutor

hanya sebagai fasilitator saja. *Tutee* harus melakukan berbagai kegiatan pengkajian dengan difasilitasi oleh tutor seperti menganalisis berbagai sumber pustaka, mendiskusikan materi yang sukar, menulis makalah, membuat laporan individual atau laporan kelompok, melakukan konseling, mendengarkan informasi dari dosen tamu, serta mendiskusikan tugas-tugas. Sedangkan dalam perkuliahan, biasanya dosen lebih banyak mendominasi kegiatan (Hazard, dalam Wardani 2005).

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Layanan bantuan belajar mencakup, layanan bahan ajar serta proses pelaksanaan tutorial. Untuk melihat permasalahan tersebut maka kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut: (Gambar 3).



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran pengaruh Kualitas Layanan Bantuan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

## 2.7. Defenisi Operasional

### a. Kepuasan mahasiswa (y)

Suatu penilaian yang diberikan mahasiswa terhadap layanan kehandalan, daya tangap, jaminan, empati dan bukti langsung.

### b. Kehandalan (x1)

Kemampuan memberikan layanan bahan ajar, dan tutorial tatap muka yang dapat diandalkan

### c. Daya tanggap (x2)

Kesediaan dan kesiapan petugas UPBJJ/Pokjar untuk membantu mahasiswa dengan tanggap. Indikatornya adalah pemahaman staf dalam menggunakan toko buku online, ketersediaan informasi tutorial tatap muka, ketersediaan berkas tutorial tatap muka, ketercepatan layanan registrasi.

### d. Jaminan(x3)

Dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan, indikatornya adalah materi ditulis dengan baik, kontribusi nilai tutorial tatap muka 50 %, kehadiran dalam tutorial sebanyak 8 kali pertemuan.

### e. Empati(x4)

Meliputi hubungan antar mahasiswa dengan UPBJJ-UT batam, komunikasi terhadap Tutor, perhatian dan memahami kebutuhan mahasiswa. Indikatornya adalah Komunikasi dengan UPBJJ-UT batam mudah diakses, petugas UPBJJ sapan dan membantu dan kominikatif.

### f. Bukti langsung (x5)

Meliputi fasilitas, perlengkapan indikatornya adalah fasilitas toko buku online mudah digunakan dan kemudahan dalam pembayaran biling.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian**

#### **3.1.1. Waktu**

Penelitian ini dimulai sewaktu penyusunan proposal sampai selesainya pembuatan laporan serta penyusunan artikel (jurnal) akhir Desember 2012.

#### **3.2.2. Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pokjar Batam , dengan mengambil sampel sekitar 167 mahasiswa Non pendas masa registrasi 2012.2

### **3.2.Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis explanatory yang menjelaskan hubungan kausalitas dan pengujian hipotesis, untuk menguji hipotesis yang digunakan untuk memberikan penguatan atas hipotesis yang dirumuskan.

Pembahasan metode penelitian ini mencakup jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta teknik pengolahan dan analisis data. (Gambar 2.1).

$$Y = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + a_4X_4 + a_5X_2 + \epsilon$$

dimana:

Y = kepuasan

$a_0$  = *intersep*

$a_1, a_2, a_3, a_4, a_5$  = *koefisien variabel*

$x_1$  = *kehandalan*

$x_2 = \text{daya tan ggap}$

$x_3 = \text{jaminan}$

$x_4 = \text{empati}$

$x_5 = \text{buktilang sung}$

### 3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di lakukan di UPBJJ-UT Batam dengan mengambil sampel mahasiswa non pendas masa registrasi 2012.2 di Pokjar Batam.

### 3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responde melalui alat bantu berupa kuesioner mengenai kualitas layana toko buku onlien dan tutorial.

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yakni mengumpulkan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan .

Pada metode ini digunakan skala pengukuran dengan menggunakan mode likert scale dengan rentang waktu 1 sampai 5, seperti berikut ini:

Tabel 3.1. Skala Pengukuran Model Likert Scale

| No | Notasi | Keterangan          | Nilai |
|----|--------|---------------------|-------|
| 1  | STS    | Sangat Tidak setuju | 1     |
| 2  | TS     | Tidak Setuju        | 2     |
| 4  | S      | Setuju              | 4     |
| 5  | SS     | Sangat Setuju       | 5     |

### 3.6. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel dari masing-masing klasifikasi mahasiswa ditentukan berdasarkan jumlah sampel dibagi dengan jumlah populasi dikali 100 %.

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus solvin.

$$n = \frac{N}{1 + N(0,1)^2} \text{ dimana:}$$

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

0,1 = toleransi kesalahan

$$n = \frac{2100}{1 + 2100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2100}{1 + 21}$$

$$n = \frac{2100}{22}$$

$$n = 100$$

Dengan menggunakan rumus solving maka sampelnya sebanyak 100 orang mahasiswa.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Analisis Deskriptif Kehandalan

Indikator kemampuan memberikan layanan bahan ajar, dan tutor yang dapat diandalkan adalah;

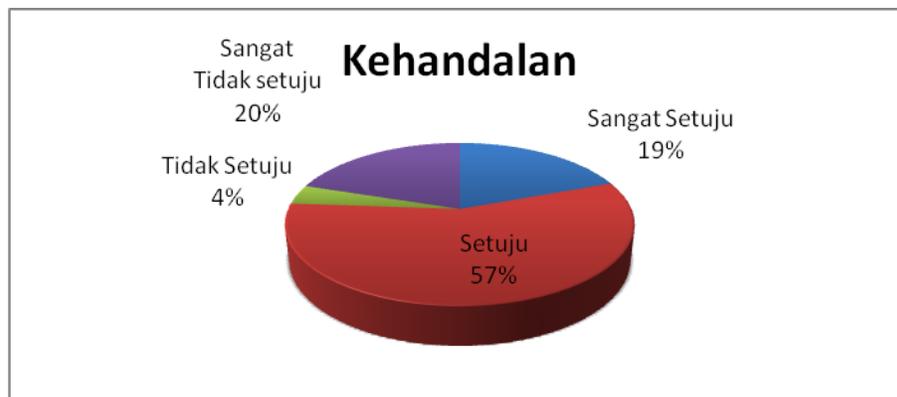
Tabel 4.1. Diskripsi Persentase Kehandalan

| No | Uraian                                 | Penilaian (%) |    |     |    |
|----|--|---------------|----|-----|----|
|    |  | SS            | S  | STS | TS |
| 1  | Kemudahan memperoleh bahan ajar        | 32            | 50 | 15  | 3  |
| 2  | Ketersediaan Informasih TTM Atpem      | 32            | 54 | 13  | 0  |
| 3  | Kecepatan Layanan Registrasi TTM Atpem | 30            | 56 | 9   | 4  |
| 4  | Kemudahaan Meperoleh Biling TTM Atpem  | 42            | 44 | 13  | 0  |

Sumber: Data diolah, 2012

Dari Tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa kemudahan memperoleh bahan ajar sebanyak 32 % yang setuju sedangkan yang tidak setuju sebanyak 15 %. Ini dapat diartikan bahwa kemudahaan memperoleh bahan ajar sebanyak 82 % menyatakan terlayani. Untuk ketersediaan informasih Tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa 98 % menyatakan tersedia dan sangat memuaskan sedangkan untuk kecepatan dan kemudahan sekitar 86 % menyatakan sangat setuju (Gambar 4.1.)

Gambar 4.1. Grafik Persentase Kehandalan



#### 4.2. Analisis Deskriptif Daya Tanggap (X2)

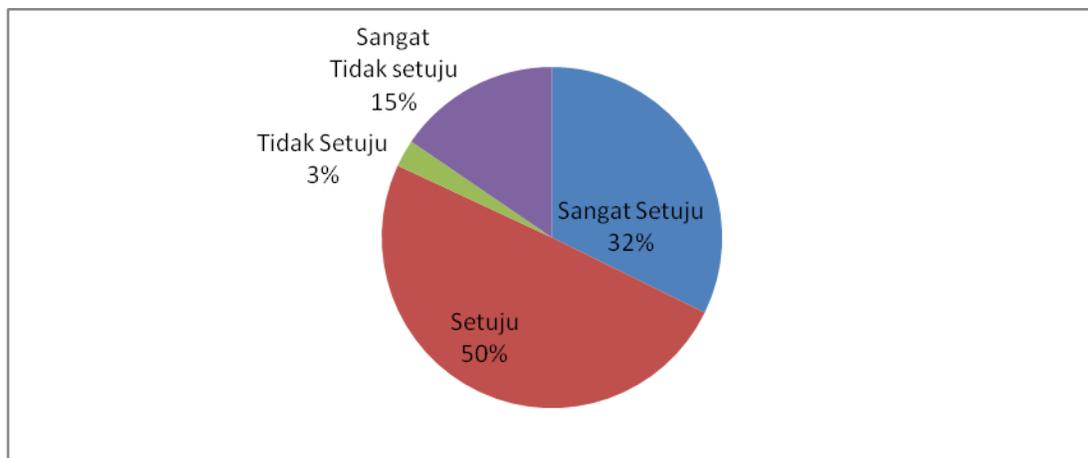
Dari data yang telah diperoleh untuk indikator kehandalan dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2. Diskripsi Persentase Daya Tanggap

| No | Uraian   | Penilaian (%) |    |     |    |
|----|--|---------------|----|-----|----|
|    |  | SS            | S  | STS | TS |
| 1  | Petugas UPBJJ/Pokjar memahami tata cara pemesanan bahan ajar melalui TBO | 30            | 50 | 15  | 5  |
| 2  | Informasih jadwal tutorial mudah diperoleh                               | 30            | 60 | 7   | 2  |
| 3  | Petugas UPBJJ/Pokjar tangap atas keluhan nilai TTM                       | 30            | 56 | 9   | 4  |
| 4  | Tutor datang tepat waktu (sesuai jadwal tutorial)                        | 32            | 41 | 16  | 10 |

Sumber: Data diolah,tahun 2012

Dari Tabel diatas terlihat bahwa indikator Kehandalan yang terdiri dari petugas memahami tata cara pemesanan bahan ajar melalui TBO, informasih jadwal tutorial mudah diperleh , petugas tanggap atas keluhan nilai ttm serta tutor datang tepat waktu memberikan respon yang positif sebesar 85 persen, sedangkan untuk tutor dating tepat waktu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 18 %.(Gambar.4.2).



Gambar 4.2. Grafik Persentase Daya Tanggap

### 4.3. Analisis Deskriptif Jaminan (X3)

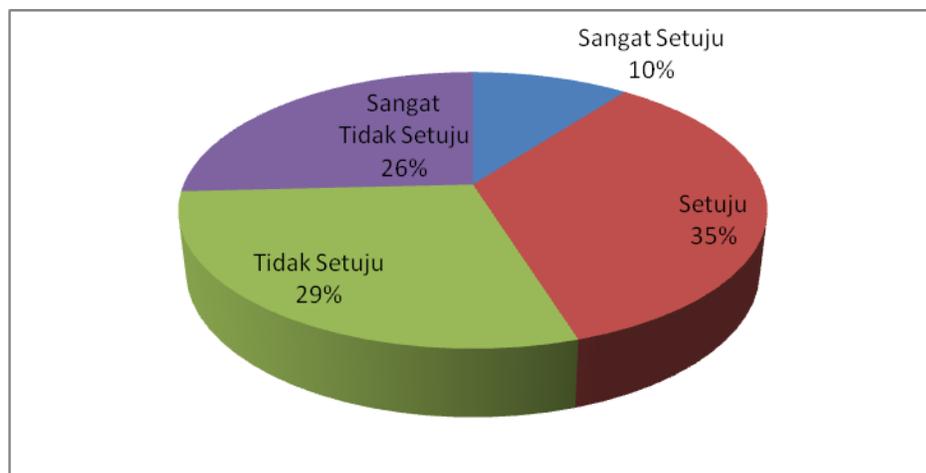
Dari data yang telah diperoleh untuk variable jaminan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel.4.3 Diskripsi Persentase Jaminan

| No | Uraian                                | Penilaian (%) |    |     |    |
|----|---------------------------------------|---------------|----|-----|----|
|    |                                       | SS            | S  | STS | TS |
| 1  | Bahan ajar dikirim tepat waktu        | 30            | 50 | 15  | 5  |
| 2  | Materi Modol ditulis dengan baik      | 20            | 60 | 10  | 10 |
| 3  | Kontribusi Nilai TTM sebesar 50 %     | 30            | 56 | 10  | 4  |
| 4  | Kehadiran dalam tutorial sebanyak 8 x | 32            | 42 | 16  | 10 |
| 5  | Tutor memiliki komptensi yang baik    | 30            | 50 | 15  | 5  |

Sumber: Data diolah,tahun 2012

Dari Tabel 4.3. diatas dapat dijelaskan bahwa, variable jaminan yang terdiri dari, bahan ajar tepat waktu, materi modul ditulis dengan baik, kontribusi nilai ttm sebesar 50 %, kehadiran tutor sebanyak 8 kali serta tutor memiliki kontribusi yang baik menyatakan sangat setuju dan setuju sekitar 85 % sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju sekitar 20% terlihat di indicator materi modul ditulis dengan baik. (Gambar 4.3)



Gambar 4.3.Grafik Persentase Jaminan

#### 4.4. Analisis Deskriptif Empati (x4)

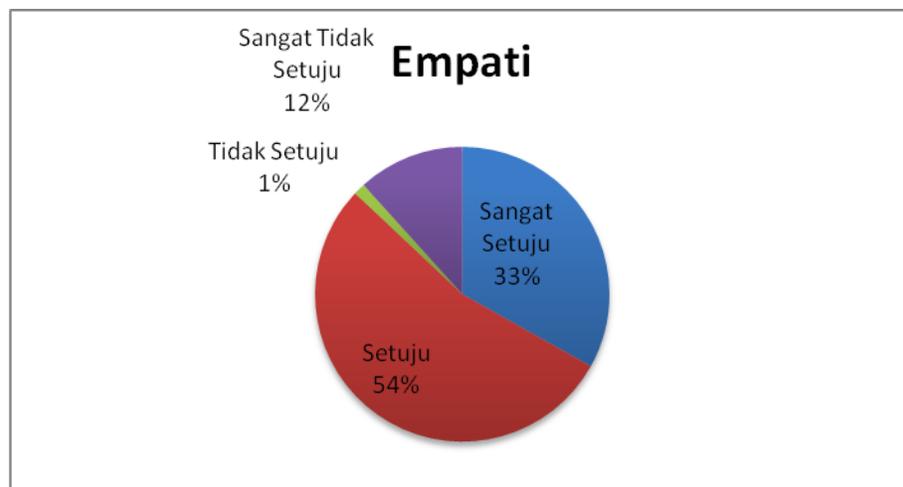
Dari data yang telah diperoleh untuk variable empati dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel.4.4. Diskripsi Persentase Empati

| No | Uraian   | Penilaian (%) |    |     |    |
|----|--|---------------|----|-----|----|
|    |  | SS            | S  | STS | TS |
| 1  | Komunikasi dengan UPBJJ/Pokjar mudah di akses                      | 20            | 60 | 15  | 5  |
| 2  | Petugas UPBJJ/Pokjar sopan,sangat membatu dan kominikatif          | 30            | 60 | 7   | 2  |
| 3  | Tutor memberikan umpan balik yang efektif terhadap proses tutorial | 30            | 56 | 9   | 5  |
| 4  | Ketersediaan berkas TTM di UPBJJ dan pokjar                        | 22            | 62 | 16  | 0  |

Sumber: Data diolah,tahun 2012

Dari Tabel 4.4. diatas dapat dijelaskan bahwa pada variable empati yang terdiri dari, komunikasi dengan UPBJJ mudah di akses, petugas UPBJJ sopan dan sangat membatu dan komunikatif, tutor memberikan umpan balik dalam proses tutorial serta ketersediaan berkas ttm di UPBJJ dan Pokjar responden menyatakan sangat setuju dan sangat setuju sebesar 75 %, sedangkan untuk ketersediaan berkas ada sekitar 25 % yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. (Gambar 4.4)



Gambar 4.4. Grafik Persentase Empati

#### 4.5. Analisis Deskriptif Bukti Langsung (X5)

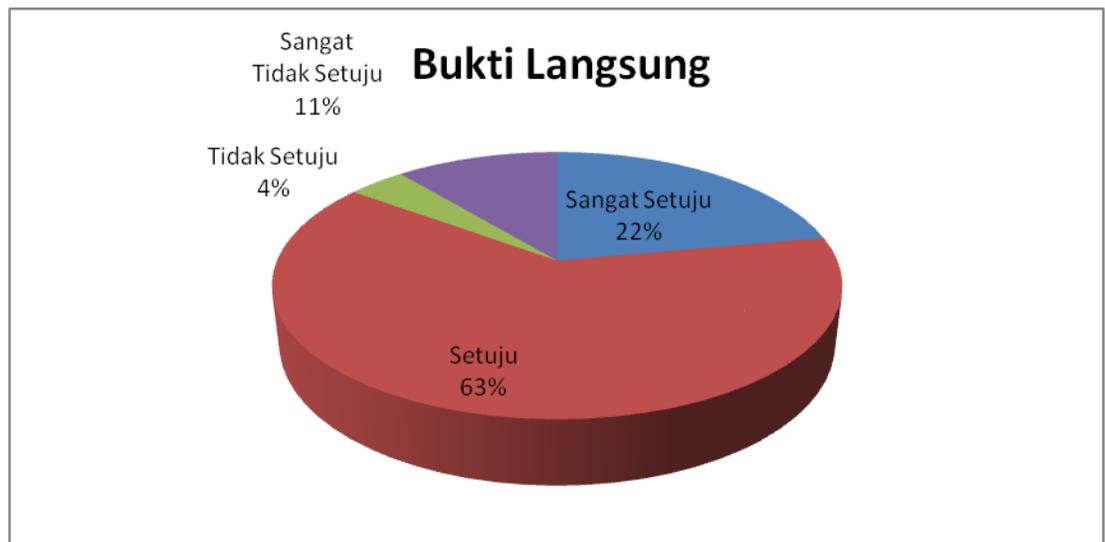
Dari data yang telah diperoleh untuk variable bukti langsung dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel.4.5. Instrumen Bukti Langsung

| No | Uraian  | Penilaian (%) |    |     |    |
|----|---|---------------|----|-----|----|
|    |   | SS            | S  | STS | TS |
| 1  | Ruang Tutorial nyaman                         | 30            | 60 | 10  | 0  |
| 2  | Tempat Tutorial mudah dijangkau               | 33            | 60 | 7   | 0  |
| 3  | Saranan Pendukung lainnya memadai (WC,kantin) | 34            | 66 | 0   | 0  |

Sumber: Data diolah,tahun 2012

Dari Tabel 4.5. diatas dapat dijelaskan bahwa, variable bukti langsung yang terdiri dari, bahan ajar tepat waktu, materi modul ditulis dengan baik, kontribusi nilai ttm sebesar 50 %, kehadiran tutor sebanyak 8 kali serta tutor memiliki kontribusi yang baik menyatakan sangat setuju dan setuju sekitar 85 % sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju sekitar 20% terlihat di indicator materi modul ditulis dengan baik. (Gambar 4.5)



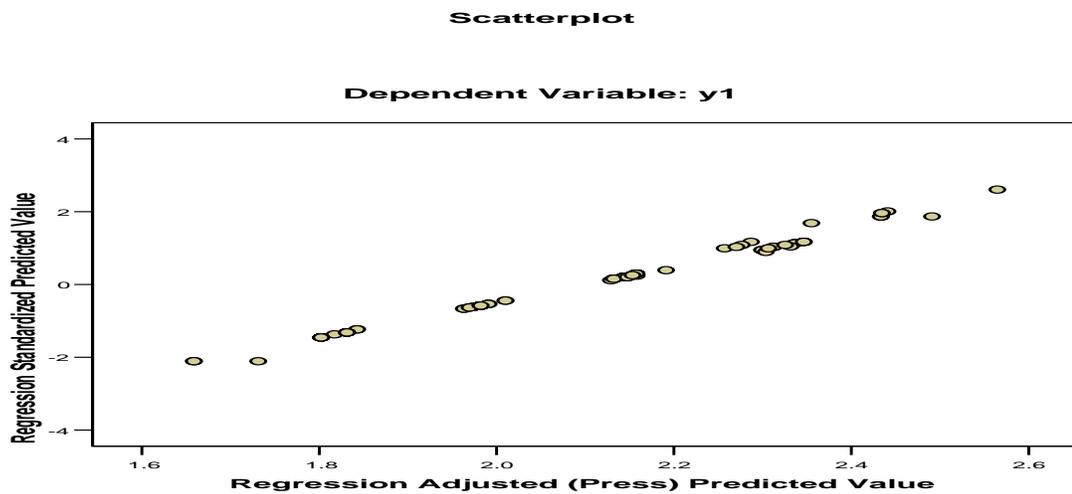
Gambar 4.5. Grafik Persentase Bukti Langsung

#### 4.6. Uji Asumsi Klasik

Padapenelitian ini kita menggunakan persamaan regersi berganda, data yang digunakan harus memenuhi prasyarat uji asumsi klasik yang meliputi (1) normalitas data, (2) heteroskedastisitas,(3) multikolinerritas serta (4) otokorelasi.

##### 4.6.1. Normalitas Data.

Data yang layak di uji apabila data tersebut berdistribusi normal yang digunakan untuk menguji model regersi liner berganda dimana variable indevenden dan devendenya memiliki memiliki distribusi norma atau tidak. Hasil uji normalitas diperoleh Gambar (4.6.)



**Gambar 4.6. Grafik Uji Normalitas Data**

Dari gambar 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa model regersi liner berganda berdistribusi normal dimana semua titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik data searah dengan garis diagonal.

#### 4.6.2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas untuk melihat apakah antar variable independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Diperoleh hasil analisis uji multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 4.6. Uji Multikolinieritas

| No | Variabel       | Colinierity Statistics |       | Keterangan                         |
|----|----------------|------------------------|-------|------------------------------------|
|    |                | Tolerance              | VIF   |                                    |
| 1  | Kehandalan     | 0,402                  | 0,328 | Tidak ada gejala multikolinieritas |
| 2  | Daya Tangap    | 0,244                  | 0,552 | Tidak ada gejala multikolinieritas |
| 3  | Jamina         | 0,580                  | 2,489 | Tidak ada gejala multikolinieritas |
| 4  | Empati         | 3,045                  | 4,104 | Tidak ada gejala multikolinieritas |
| 5  | Bukti langsung | 1,810                  | 1,724 | Tidak ada gejala multikolinieritas |

Sumber: data diolah,2012

Dari Tabel 4.6 diatas terlihat bahwa, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada semua variabel independen berada tidak jauh dari nilai 1 atau dapat dikatakan lebih kecil dari 10, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas, sehingga persamaan regresi linerar berganda sah untuk 164 yang digunakan.

#### 4.7. Uji Hipotesis

Hasil hipotesis dalam penelitian ini dengan melihat dari hasil pengujian dengan menggunakan uji parsial statistik dan uji F tes adapun hasil pengujian sebagai berikut:

##### 1. Uji parsial

Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan bantuan belajar (kehandalan,daya tanggap,jaminan,empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

### 1.1. Hipotesis

Ho :  $\beta = 0$  : Secara individu signifikan kualitas layanan bantuan belajar tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Ha :  $\beta \neq 0$ : Secara individu signifikan kualitas layanan bantuan belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

### 1.2. Level of signifikan $\alpha = 5\%$

### 1.3. Nilai z hitung

Nilai z hitung dengan bantuan komputer program SPSS 18 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7. Perhitungan Nilai z

| Model          | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | T     | Sig.  |
|----------------|------------------------------------|-------------------|-------|-------|
|                | B                                  | <i>Std. Error</i> |       |       |
| Kehandalan     | 0,065                              | 0,040             | 1,607 | 0,111 |
| Daya Tangap    | 0,169                              | 0,033             | 5,100 | 0,000 |
| Jamina         | 0,169                              | 0,061             | 2,777 | 0,006 |
| Empati         | 0,142                              | 0,048             | 2,923 | 0,004 |
| Bukti langsung | 0,128                              | 0,040             | 3,181 | 0,002 |

Sumber: data diolah,2012

### 4.8. Uji Instrumen

Untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas dari data kuesioner masing-masing butir dipergunakan program komputer seri program statistik (SPSS 18) dan hasilnya dapat dilihat pada (Tabel 4.8).

#### 4.8.1. Analisis Validitas

Analisis Validitas berfungsi untuk menunjukkan tingkat kevalitan suatu instrumen. Instrumen yang memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari

variabel yang diteliti 100 secara tepat, tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Hasil validitas program SPSS 10 ditunjukkan dengan membandingkan r hasil (hitung) dengan nilai 0,3, apabila r hasil > 0,3 maka butir atau variabel yang diteliti adalah valid. Hasil analisis validitas yang didistribusikan kepada 100 responden untuk tiap-tiap butir adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8. Rangkuman Uji Validitas Instrumen (Indevenden)

| Variabel       | BUTIR | NILAI R | HITUNG | NILAI BATAS STATUS |
|----------------|-------|---------|--------|--------------------|
| Kehandalan     | 1     | 0,567   | 0,3    | Valid              |
|                | 2     | 0,534   | 0,3    | Valid              |
|                | 3     | 0,567   | 0,3    | Valid              |
|                | 4     | 0,675   | 0,3    | Valid              |
| Daya Tanggap   | 1     | 0,678   | 0,3    | Valid              |
|                | 2     | 0,567   | 0,3    | Valid              |
|                | 3     | 0,546   | 0,3    | Valid              |
|                | 4     | 0,678   | 0,3    | Valid              |
| Jaminan        | 1     | 0,567   | 0,3    | Valid              |
|                | 2     | 0,456   | 0,3    | Valid              |
|                | 3     | 0,487   | 0,3    | Valid              |
|                | 4     | 0,489   | 0,3    | Valid              |
| Empati         | 1     | 0,343   | 0,3    | Valid              |
|                | 2     | 0,312   | 0,3    | Valid              |
|                | 3     | 0,323   | 0,3    | Valid              |
| Bukti langsung | 1     | 0,345   | 0,3    | Valid              |
|                | 2     | 0,345   | 0,3    | Valid              |
|                | 3     | 0,432   | 0,3    | Valid              |
|                | 4     | 0,345   | 0,3    | Valid              |

Sumber: data diolah 2012

Dari Tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan bahwa, uji validitas terhadap instrumen variable independen dapat diketahui, dari hasil uji instrument butir tersebut menunjukkan hasil yang valid (sah). Untuk butir-butir yang gugur untuk masing-masing faktor adalah tidak ada.

Tabel 4.9. Rangkuman Uji Validitas Instrumen (Devenden)

| Variabel           | BUTIR | NILAI R | HITUNG | NILAI BATAS STATUS |
|--------------------|-------|---------|--------|--------------------|
| Kepuasan Mahasiswa | 1     | 0,654   | 0,3    | Valid              |
|                    | 2     | 0,623   | 0,3    | Valid              |
|                    | 3     | 0,698   | 0,3    | Valid              |
|                    | 4     | 0,675   | 0,3    | Valid              |

Sumber: Data diolah,2012

Dari Table 4.9 diatas, dapat dijelaskan bahwa instrument devenden yang di uji menghasilkan output yang valid. Dengan demikian penelitian bias dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas

#### 4.8.2. Analisis Reliabilitas

Analisis Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha-Cronboch*. Nilai *Alpha-Cronboch* ( $r$  alpha) program SPSS 18 ditunjukkan oleh besarnya nilai alpha ( $\alpha$ ). Pengambilan keputusan reliabilitas suatu variabel ditentukan dengan membandingkan nilai  $r$  alpha dengan nilai 0,6, apabila  $r$  alpha > 0,6 maka variabel yang diteliti adalah reliabel. Adapun hasil analisis uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada (Tabel 4.10).

Tabel 4.10. Rangkuman Nilai Alpha Masing-masing Variabel

| Variabel | NILAI ALPHA | NILAI BATAS | NILAI BATAS STATUS |
|----------|-------------|-------------|--------------------|
| X1       | 0,659       | 0,654       | Reliabel           |
| X2       | 0,712       | 0,623       | Reliabel           |
| X3       | 0,636       | 0,698       | Reliabel           |
| X4       | 0,654       | 0,675       | Reliabel           |
| X5       | 0,543       | 0,634       | Reliabel           |
| Y        | 0,678       | 0,675       | Reliabel           |

Hasil uji reliabilitas dalam tabel di atas menunjukkan bahwa nilai alpha dari dimensi servqual adalah : 0,659 kehandalan, 0,712 daya tanggap, 0,636 jaminan, 0,654 empati dan 0,543 bukti langsung sedangkan untuk kepuasan mahasiswa adalah 0,678. Jadi secara keseluruhan butir-butir yang ada dalam masing-masing variabel adalah reliabel (andal) karena lebih besar dari r tabel.

#### 4.9. Analisis Regresi Berganda

Hasil persamaan regresi berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan bahan ajar (bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati(*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar. Diperoleh hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.11.**  
**Analisis Regersi Linear Berganda**

| Model          | Unstandardized Coefficients |            | T     | Sig.  |
|----------------|-----------------------------|------------|-------|-------|
|                | B                           | Std. Error |       |       |
| Kehandalan     | 0,065                       | 0,040      | 1,607 | 0,111 |
| Daya Tangap    | 0,169                       | 0,033      | 5,100 | 0,000 |
| Jamina         | 0,169                       | 0,061      | 2,777 | 0,006 |
| Empati         | 0,142                       | 0,048      | 2,923 | 0,004 |
| Bukti langsung | 0,128                       | 0,040      | 3,181 | 0,002 |

Sumber: data diolah,2012

Berdasarkan table 4.7 diatas, dapat dibuat sebuah persamaan regersi liner erganda sebagai berikut:

$$y = 0,623 + 0,065x_1 + 0,169x_2 + 0,169x_3 + 0,142x_4 + 0,128x_5 + e$$

Dari persamaan di atas terlihat bahwa pengaru kualitas layanan kehandalan, daya tanggap, jamina, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuayaan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar.

#### 4.10. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil analisis koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.  $R^2$  mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan. Apabila  $R^2$  mendekati angka satu berarti terdapat hubungan yang kuat. Nilai  $R^2$  yang diperoleh dijelaskan pada tabel 4.8. berikut ini

Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

| Model | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
|-------|----------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1     | 0,617    | 0,503           | 0,435                    | 0,65                              |

Sumber: data diolah 2012

Hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,503 artinya bahwa 50,30% variasi dari variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan yaitu *kehandalan* ( $x_1$ ), *daya tanggap* ( $x_2$ ), *jaminan* ( $x_3$ ), *empati* ( $x_4$ ), dan *bukti langsung* ( $x_5$ ). Sedangkan 50,50% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

#### 4.11. Pembahasan

##### 4.11.1. Kehandalan (X1)

Hasil dugaan persamaan regresi di atas terlihat bahwa kehandala berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Apabila kehandalan ditingkatkan maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan

belajar semakin meningkat. Salah satunya adalah kemudahan memperoleh bahan ajar, kemudahan memperoleh biling, kecepatan layanan registrasi.

#### **4.11.2. Daya Tanggap**

Hasil dugaan dari persamaan regresi liner berganda terlihat bahwa daya tanggap sangat berpengaruh sebesar 51 % terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar, yang sangat berpengaruh terhadap daya tanggap adalah petugas UPBJJ tanggap atas keluhan nilai tutorial tatap muka.

#### **4.11.3. Jaminan**

Hasil dugaan dari persamaan regresi linear berganda terlihat bahwa jaminan berpengaruh sebesar 27 % terhadap kepuasan mahasiswa adapun indikator yang sangat mempengaruhi adalah Kontribusi Nilai TTM sebesar 50 %,

#### **4.11.4. Empati**

Hasil dugaan dari persamaan regresi, terlihat bahwa pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 29 %, adapun indikator yang dominan mempengaruhi adalah kemudahan serta Petugas UPBJJ/Pokjar sopan, sangat membantu dan komunikatif.

#### **4.11.5. Bukti Langsung**

Hasil dugaan dari persamaan regresi, terlihat bahwa pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 29 %, adapun indikator yang dominan mempengaruhi adalah kemudahan serta Petugas UPBJJ/Pokjar sopan, sangat membantu dan komunikatif.

#### **4.11.6. Kepuasan Mahasiswa.**

Hasil dugaan kepuasan mahasiswa, terlihat bahwa variable, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar yang mencakup bantuan distribusi bahan ajar serta pelaksanaan tutorial tatap muka. Yang paling mempengaruhi sebesar 50 % adalah variable daya tanggap.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan bantuan belajar yang terdiri dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa non pendas, hanya variabel *daya tanggap* dan *bukti langsung* yang terbukti sesuai hipotesis pada  $\alpha < 5\%$ . Sedangkan untuk variabel *kehandalan*, *empati* dan *jaminan* hanya berpengaruh tetapi tidak terbukti berpengaruh secara signifikan.. Berdasarkan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 50,30% variasi dari variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan yaitu *kehandalan* ( $x_1$ ), *daya tanggap* ( $x_2$ ), *jaminan* ( $x_3$ ), *empati* ( $x_4$ ), dan *bukti langsung* ( $x_5$ ). Sedangkan 50,50% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.
2. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu mahasiswa dalam memberikan layanan baik layanan bahan ajar, layanan tutorial, serta ketetapan tutor hadi diruang tutorial. Hal ini memberikan pengaruh sebesar 51 % terhadap kepuasan mahasiswa, besarnya koefisien variabel daya tanggap yaitu 0,169 yang mana lebih besar dari koefisien variabel kualitas pelayanan yang lain.

## 5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan bantuan belajar agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak UPBJJ-UT Batam/Pengelola sebaiknya lebih menekankan dan memberikan perhatian pada variabel kehandalan. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap bukti langsung berupa kemudahan memperoleh informasi layanan tutorial tatap muka atas permintaan mahasiswa, kemudahan memperoleh lembar tagihan informasi.
2. Pihak UPBJJ-UT Batam lebih perlu memberikan perhatian untuk layanan kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atwi Suparman. 2009. Pendidikan Jarak Jauh “ Teori dan Praktek” Universitas Terbuka ,2009
- Burhan Bungin.2011. Metodologi Penelitian Kualitatif” Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer” , PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 8, Nomor 1, Maret 2007;
- Padmo, D. & Pribadi, B. (2002). Media dalam pendidikan terbuka dan jarak jauh. Dalam T. Belawati (Eds). *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, hal. 61-79. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Panduan Penyelenggaraan Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. (2005). Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Tutorial Online 2009.1 (2009), Bahan Rakornas Universitas Terbuka, 3 – 8 Februari 2009.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 2005, Prenhallindo, Jakarta
- Soeprpto & Sumanah, S.R. (2005). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Teknologi Pembelajaran*, hal. 152-164. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Toha,dkk. (2009). Metode Penelitian. Universitas Terbuka, 2009 Tangerang.

Lampiran 1: Biodata dan Pernyataan Kesediaan Ikut serta Penelitian dari Ketua.

**Ketua**

1. Nama : Albert Gamot Malau,S.Si,M.Si
2. Tempat dan Tanggal Lahir : 30 April 1970
3. Program Studi : Agribisnis  
Fakultas : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan  
Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka
4. Alamat : Jl. Kecubung VI No 155 Bekasi  
No Telp/Hp : 08881903744  
Email : [albert@mail.ut.ac.id](mailto:albert@mail.ut.ac.id)
5. Status Akademi : Dosen
6. Pendidikan terakhir  
Gelara : M.Si  
Tahun : 2007  
Program Studi : Ekonomi Pertanian  
Nama Perguruan Tinggi : Institut Pertanian Bogor  
Negara : Indonesia

7. Pengalaman Penelitian

| No | Judul   | Tahun |
|----|---|-------|
| 1  | Albert Gamot “ Teori Permainan Dua Variable”  | 1999  |
| 2  | Albert Gamot “ Membandingkan Penggunaan metode Kuadrat Terkecil Biasa dan Kuadrata terkecil dua Tahap Pada Pendugaan Persamaan Simultan”  | 2006  |
| 3  | Albert Gamot Malau., (2008) Artikel Ilmia berjudul .”Perana Tenaga Kerja Sektor Tersier Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Provinsi DKI Jakarta “. Dimuat di Jurnal Organisasi dan Manajemen (JOM) vol 4,2, September 2008.                  | 2008  |
| 4  | Albert Gamot M.,(2008) Penyaji makalah dalam seminar hasil penelitian Universitas Terbuka tanggal 20 November 2008 tentang Model Ekonomimikro Penawaran dan Permintaan Tenaga Kerja di Provinsi DKI Jakarta (Suatu Pendekatan Persamaan Simultan) | 2008  |
| 5  | Albert Gamot M.,(2010) Penyaji makalah dalam seminar Intren UPBJJ-UT Batam tanggal 28 Januari 2010 tentang Analisis Optimalisasi Biaya Transportasi Komoditas Cabe di Sentra Produksi dan Sentra Konsumsi (Studi Kasus di                         | 2010  |

|   |  |      |
|---|--|------|
|   | Wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah)   |      |
| 6 | Albert Gamot M,(2009) Anggota Dalam penyajian makalah dalam seminar hasil penelitian Universitas Terbuka Dampak Tutorial Online Terhadap Nilai Akhir Semester (studi kasus mahasiswa Manajemen Strategi)                               | 2010 |
| 7 | Albert Gamot M.(2011) Ketua dalam penyajian seminar hasil Analisi faktor-faktor Tenaga Kerja Sektor Industri Terhadap Produk Domestik Regional Bruto,Pajak, Investasi, dan Upah di Kota Batam. (Dengan Menggunakan Persamaan Simultan) | 2011 |

Dengan ini saya menyatakan bersedia untuk ikut serta dalam tim penelitian dengan tulus dan waktu yang sesuai seperti diuraikan dalam Lampiran I. Apabila saya tidak memnuhi kesediaan ini, saya bersedia diberhentikan dari keanggotaan Tim Penelitian tersebut.

Tangerang, 9 Februari 2011

(Albert Gamot Malau,S.Si, M.Si.)

Lampiran 2