

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pada bagian ini disampaikan karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, jurusan, dan program studi.

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Program Studi

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden program studi manajemen dan perpajakan adalah laki-laki dengan jumlah 75 dan 12 orang dengan persentase 55,1% dan 54,5% , sedangkan responden dari program studi akuntansi lebih banyak yang perempuan dengan jumlah 37 orang dengan persentase 59,7%.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Program Studi

		Program studi			Total
		Manajemen	Akuntansi	Perpajakan	
Jenis kelamin	Laki- laki	75 (55,1%)	25 (40,3%)	12 (54,5%)	112
	Perempuan	61 (44,9%)	37 (59,7%)	10 (45,5%)	108
Total		136	62	22	220

Karakteristik Responden Menurut Angkatan dan Program Studi

Pada tabel 4.2 menunjukkan responden program studi manajemen paling banyak adalah angkatan 2017 dengan persentase 27,2% dan yang paling sedikit adalah angkatan 2019 dengan persentase 5,9% ,responden program studi akuntansi paling banyak adalah angkatan 2021 dengan persentase 32,3% dan yang paling sedikit adalah angkatan 2022 dengan persentase 1,6% , dan responden program studi perpajakan paling banyak adalah 2019 dan 2020 dengan persentase 27,3% dan yang paling sedikit adalah 2017 dengan persentase 4,5%.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Angkatan dan Program Studi

Program Studi	Angkatan						Total
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Manajemen	37 (27,2%)	32 (23,5%)	8 (5,9%)	25 (18,4%)	34 (25%)	0 (0%)	136
Akuntansi	10 (16,1%)	4 (6,5%)	15 (24,2%)	12 (19,4%)	20 (32,3%)	1 (1,6%)	62
Perpajakan	1 (4,5%)	5 (22,7%)	6 (27,3%)	6 (27,3%)	4 (18,2%)	0 (0%)	22
	48	41	29	43	58	1	220

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

4.2 Tanggapan Responden

a. Berwujud (*Tangibles*)

Tabel 4.3 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata sebesar 3.83 yang artinya responden setuju bahwa setiap ruang administrasi dan kelas tersedia meja yang memadai. Indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3.80 yang artinya responden setuju bahwa setiap ruang kelas dan administrasi tersedia kursi yang memadai. Indikator ketiga memiliki nilai rata-rata 4.24 yang artinya responden setuju dosen dan tendik berpenampilan rapi. Indikator kelima memiliki nilai rata-rata 3.20 yang artinya responden netral bahwa toilet setiap lantai dalam keadaan bersih. Indikator keenam memiliki nilai rata-rata 3.89 yang artinya responden setuju bahwa LCD dan papan yang tersedia layak untuk dipakai.

Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Berwujud

No	Indikator						Jumlah	Skor Total	Mean
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Tersedianya meja yang memadai pada ruang administrasi dan ruang kelas	0	14	46	123	37	220	843	3.83
2.	Tersedianya kursi yang memadai pada ruang administrasi dan ruang kelas	0	15	51	116	38	220	837	3.80
4.	Dosen dan tendik yang berpenampilan rapi	0	1	21	103	84	220	897	4.23
5.	Toilet yang bersih pada lantai gedung	5	49	79	72	15	220	703	3.20
6.	Tersedianya LCD, papan tulis yang layak pakai	0	12	41	126	41	220	856	3.89
Rata- rata									3.79

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap dimensi berwujud dengan lima indikator yang menyatakan setuju dan satu indikator yang menyatakan netral. Persetujuan pada dimensi berwujud berupa meja dan kursi yang layak pakai, dosen dan tendik yang berpenampilan rapi, toilet yang bersih, serta tersedianya LCD dan papan tulis yang layak pakai. Bukti-bukti fisik tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar mahasiswa yang menyatakan persetujuannya dengan kelima indikator yang menunjukkan angka di atas 3.41, artinya bukti fisik pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata sudah sesuai dengan keinginan mahasiswa. Interpretasinya adalah responden menyetujui bahwa pada dimensi berwujud ruang kelas dan ruang administrasi telah tersedia fasilitas yang memadai, selain itu kerapian dari dosen dan tendik juga dinilai baik, juga fasilitas ruang kelas yang layak pakai, namun kebersihan toilet masih dianggap kurang.

b. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.4 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3.65 yang artinya responden setuju bahwa tendik cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para mahasiswa. Indikator kedua memiliki nilai 3.57 yang artinya bahwa responden setuju bahwa tendik tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para mahasiswa. Indikator ketiga memiliki nilai rata-rata 3.80 yang artinya responden setuju bahwa dosen tepat waktu dalam proses pembelajaran. Indikator keempat memiliki nilai rata-rata 3.83 yang artinya responden setuju bahwa dosen mampu membimbing dengan baik. Indikator kelima memiliki nilai rata-rata 4.16 yang artinya responden setuju bahwa dosen mampu mengajar dengan baik.

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kehandalan

No	Indikator						Jumlah	Skor Total	Mean
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Tendik cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa	1	8	71	126	13	220	799	3.65
2.	Tendik tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa	1	8	95	97	19	220	785	3.57

3.	Dosen tepat waktu dalam proses pembelajaran	1	8	53	131	27	220	835	3.80
4.	Dosen mampu membimbing dengan baik	0	5	58	127	30	220	842	3.83
5.	Dosen mampu mengajar dengan baik	0	5	29	111	75	220	916	4.16
Rata-rata									3.802

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap dimensi kehandalan dengan kelima indikator menunjukkan persetujuan responden terhadap dimensi kehandalan dengan nilai rata-rata di atas 3.41 secara keseluruhan. Persetujuan pada dimensi kehandalan meliputi tendik yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, dosen yang tepat waktu serta mampu membimbing dan mengajar dengan baik. Interpretasinya adalah para tendik dan handal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata dapat dikatakan handal yang dibuktikan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.5 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3.65 yang artinya responden setuju bahwa tendik sigap dalam membantu masalah terkait dengan pelayanan mahasiswa. Indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3.66 yang artinya bahwa responden setuju bahwa dosen sigap dalam membantu masalah terkait dengan proses pembelajaran

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap

No	Indikator						Jumlah	Skor Total	Mean
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Tendik sigap dalam	0	15	70	112	23	220	803	3.65

	membantu masalah pelayanan mahasiswa								
2.	Dosen sigap dalam membantu masalah dalam proses pembelajaran	0	13	76	104	27	220	805	3.66
Rata-rata									3.65

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap dimensi daya tanggap dengan nilai rata-rata di atas 3.41 secara keseluruhan. Persetujuan pada dimensi daya tanggap meliputi tendik dan dosen yang telah sigap dalam membantu para mahasiswa terkait dengan pelayanan dan proses pembelajaran. Interpretasinya adalah mahasiswa merasa bahwa dalam kaitannya dengan pelayanan yang dibutuhkan, para tendik sigap dalam menanganinya, begitu juga dalam kaitannya dengan mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses pembelajaran, dosen dapat sigap membantuk terkait dengan hal tersebut.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 4.6 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3.81 yang artinya responden setuju bahwa tendik selalu membantu mahasiswa pada saat meminta bantuan terkait dengan pelayanan. Indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3.74 yang artinya responden setuju bahwa dosen selalu membantu kesulitan mahasiswa pada proses pembelajaran. Indikator ketiga memiliki nilai rata-rata 3.65 yang artinya responden setuju bahwa dosen meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada para mahasiswa.

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati

No.	Indikator						Jumlah	Skor Total	Mean
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Tendik selalu membantu mahasiswa pada saat melakukan meminta bantuan pelayanan	0	4	55	139	22	220	839	3.81
2.	Dosen yang selalu membantu kesulitan mahasiswa pada proses pembelajaran	1	6	63	129	21	220	823	3.74
3.	Kepedulian dosen dalam meluangkan waktu untuk memberi bimbingan pada mahasiswa	1	11	69	123	16	220	802	3.65
Rata-rata									3.73

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap dimensi empati dengan nilai rata-rata yang lebih dari 3.41 secara keseluruhan. Persetujuan pada dimensi empati meliputi dosen dan tendik yang telah menunjukkan perhatian khusus kepada para mahasiswa terutama yang mengalami masalah terkait dengan proses pembelajaran dan permintaan bantuan terkait dengan pelayanan. Interpretasinya adalah dosen dan tendik dalam menjalankan tugasnya telah menerapkan sikap empati yang berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik dengan memberikan pengertian dan perhatian kepada para mahasiswa.

e. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.7 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3.74 yang artinya responden setuju bahwa tendik administrasi memberikan pelayanan sesuai

dengan hasil yang dijanjikan. Indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3.60 yang artinya responden setuju bahwa pelayanan administrasi yang diminta oleh mahasiswa dapat terpenuhi sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Indikator ketiga memiliki nilai rata-rata 3.95 yang artinya responden setuju bahwa dosen memberikan materi pembelajaran secara baik dan benar.

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan

No.	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Total Skor	Mean
1.	Tendik administrasi yang memberikan pelayanan sesuai hasil yang dijanjikan	1	3	76	130	19	220	850	3.74
2.	Pelayanan administrasi yang diminta mahasiswa dapat terpenuhi sesuai waktu yang dijanjikan	0	18	75	103	24	220	793	3.60
3.	Dosen memberikan materi pembelajaran secara baik dan benar	0	1	46	137	36	220	868	3.95
Rata-rata									3.76

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap dimensi jaminan dengan nilai rata-rata yang lebih dari 3.41 secara keseluruhan. Persetujuan pada dimensi jaminan meliputi dosen dan tendik yang telah memiliki kemampuan dalam menanamkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada para mahasiswa dengan memberikan pelayanan sesuai dengan hasil dan waktu yang dijanjikan, dan dosen juga

memberikan materi pembelajaran dengan baik dan benar. Interpretasinya adalah dosen dan tendik telah menunjukkan komitmen dalam menjamin para mahasiswa untuk memberikan pelayanan dan pembelajaran yang baik terkait dengan proses belajar mengajar.

f. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.8 menunjukkan hasil indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3.82 yang artinya responden setuju bahwa layanan sesuai dengan harapan mahasiswa. Indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3.85 yang artinya responden setuju bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas ruangan yang ada dan layak untuk digunakan. Indikator ketiga memiliki nilai rata-rata 3.95 yang artinya responden setuju bahwa mahasiswa merasa puas karena mendapatkan pembelajaran dengan baik.

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator						Jumlah	Skor Total	Mean
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Layanan sesuai dengan harapan saya	1	7	50	135	27	220	840	3.82
2.	Saya merasa puas dengan fasilitas ruangan yang ada layak digunakan	2	16	48	100	54	220	848	3.85
3.	Saya merasa puas karena mendapat pembelajaran dengan baik	1	4	42	132	41	220	868	3.95
Rata-rata									3.87

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel di atas menampilkan tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai rata-rata yang lebih dari 3.41 secara keseluruhan. Jika dilihat dari hasil di atas sebagian besar mahasiswa menyatakan persetujuannya pada kepuasan mahasiswa,

artinya kepuasan sudah dirasakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata dalam hal layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, puas dengan fasilitas ruangan yang ada, selain itu puas karena mendapat pembelajaran dengan baik. Interpretasinya adalah mahasiswa merasa bahwa mereka telah puas terhadap pelayanan dan fasilitas ruangan yang layak digunakan, sehingga mereka juga dapat memperoleh pembelajaran dengan baik.

4.3 Analisis Linear Berganda

Dari perhitungan yang telah dibuat dengan menggunakan regresi berganda antara berwujud (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), empati (X4), dan jaminan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan menggunakan bantuan dari program SPSS dalam didapatkan hasil seperti yang disajikan pada tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Uji Analisis Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.410	0.808		-0.508	0.612
	Berwujud	0.189	0.036	0.289	5.185	0.000
	Kehandalan	0.175	0.054	0.237	3.259	0.001
	Daya Tanggap	-0.057	0.084	-0.044	-0.679	0.498
	Empati	0.331	0.079	0.274	4.200	0.000
	Jaminan	0.163	0.075	0.138	2.182	0.030

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Dari persamaan di atas bahwa koefisien regresi dimensi berwujud, kehandalan, empati dan jaminan sebesar 0,189; 0,175; 0,331 dan 0,163 bernilai positif artinya memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa. Jika dimensi berwujud, kehandalan, empati dan jaminan meningkat, maka kepuasan mahasiswa juga

meningkat. Sedangkan koefisien regresi dimensi daya tanggap sebesar $-0,057$ bernilai negatif artinya memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Jika dimensi daya tanggap meningkat, maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

4.4 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji T)

a. Pengujian hipotesis pertama (H1)

Pada data tabel 4.9 dapat dilihat nilai sig. untuk pengaruh dimensi berwujud (X1) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung adalah $5.185 > t$ tabel 1.971 . dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan dapat dikatakan dimensi berwujud (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

b. Pengujian hipotesis kedua (H2)

Untuk pengaruh dimensi kehandalan (X2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) yang dapat dilihat pada tabel 4.10 menunjukkan nilai sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung adalah $3.259 > t$ tabel 1.971 . dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan dapat dikatakan dimensi kehandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

c. Pengujian hipotesis ketiga (H3)

Pada tabel 4.10 dimensi daya tanggap (X3) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan hasil nilai sebesar $0.498 > 0.05$ dan nilai t hitung adalah $0.679 < t$ tabel 1.971 . dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak dan dapat dikatakan dimensi daya tanggap (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

d. Pengujian hipotesis keempat (H4)

Pada data tabel 4.10 nilai sig. pada dimensi empati (X4) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung adalah $4.200 > t$ tabel 1.971 . dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan

dapat dikatakan dimensi empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

e. Pengujian hipotesis kelima (H5)

Pada data tabel 4.10 dapat dilihat nilai sig. untuk pengaruh dimensi jaminan (X5) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar $0.030 < 0.05$ dan nilai t hitung adalah $2.182 > t$ tabel 1.971. dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H5 diterima dan dapat dikatakan dimensi jaminan (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

4.5 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil output pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai signifikansi untuk pengaruh berwujud (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), empati (X4), jaminan (X5) secara simultan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah $0.001 < 0.05$ dan nilai dari F hitung $45.648 > f$ tabel 2.256. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.1 10 Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	366.393	5	73.279	45.648	.000 ^b
	Residual	343.535	214	1.605		
	Total	709.927	219			

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

4.6 Uji R Square

Hasil dari hasil output tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0.516, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa dimensi berwujud (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), empati (X4), jaminan (X5) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Tabel 4. 11 Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	0.516	0.505	1.267

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Nilai Adjusted R Square di atas sebesar 0,505 yang dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap empati dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 50,5% dan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

Hasil tanggapan responden terhadap dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan menunjukkan

nilai rata-rata di atas 3.41 yang artinya bahwa responden setuju terhadap indikator-indikator yang diajukan.

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji t terbukti bahwa dimensi berwujud, kehandalan, empati dan jaminan memiliki nilai t hitung $>$ t tabel sehingga H1, H2, H4 dan H5 diterima yang menyatakan dimensi berwujud, kehandalan, empati dan jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Nisa (2019) dimana pengaruh signifikan antara variabel berwujud, kehandalan, empati dan jaminan pada kepuasan mahasiswa. Sedangkan untuk dimensi daya tanggap memiliki nilai t hitung $<$ t tabel sehingga H3 ditolak yang menyatakan daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Suhardi dan Akbar (2019) dimana tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap pada kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa r square sebesar 0,505 Artinya dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa sebesar 50,5%. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap empati dan jaminan. Sisanya sebesar 49,5% kemungkinan kecil terdapat variabel lain diluar dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap empati dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.