



## Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat terhadap Pelayanan Akademik di Akademi Komunitas Olat Maras

Denny\*, Ahmad Yamin, Ahmad Jaya

Program Studi Manajemen Inovasi, Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Batu Alang, Moyo Hulu, Sumbawa, NTB, Indonesia 84371.

Email Korespondensi: [denny\\_sbw88@gmail.com](mailto:denny_sbw88@gmail.com)

### Abstrak

Akademi Komunitas Olat Maras yang didirikan pada tahun 2016 sampai sekarang hanya memiliki satu Program Studi yaitu Diploma Satu Teknik Alat Berat dimana pada program studi ini perlu dilakukan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dalam rangka evaluasi diri supaya dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil tindakan perbaikan yang sesuai agar pelayanan akademik dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswanya untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan pada penilaian Dimensi *Servqual* (*Service Quality*), Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner yang disebar kepada 95 responden yang didapat menggunakan kriteria metode *Simple Random Sampling* dengan Teknik *Slovin*. Serta dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden berbeda. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi linier berganda dengan bantuan software Microsoft Excel 2010. Berdasarkan hasil pengolahan data hasil uji analisis hanya dimensi *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) yang berpengaruh secara signifikan untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Sedangkan untuk dimensi yang memiliki pengaruh terendah terhadap kepuasan mahasiswa adalah dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dengan indikatornya mencakup fasilitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa perlu dilakukan prioritas perbaikan pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yaitu pada kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan yang ada di Akademi komunitas Olat maras, serta memperbanyak koleksi buku referensi pembelajaran dan perkuliahan untuk program studi.

**Kata kunci:** Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, *Servqual*.

## Analysis of Heavy Equipment Engineering Study Programme Student Satisfaction with Academic Services at Olat Maras Community Academy

### Abstract

The Olat Maras Community Academy which was founded in 2016 until now only has one study programme, namely the Diploma One Heavy Equipment Engineering where in this study programme it is necessary to research student satisfaction with academic services in the context of self-evaluation so that it can be used as a basis for taking appropriate corrective actions so that academic services can better meet the expectations and needs of its students to be able to compete with other universities. This study uses a quantitative method with an approach to the assessment of the *Servqual* Dimension (*Service Quality*), the data used is primary data using questionnaires distributed to 95 respondents obtained using the criteria of the *Simple Random Sampling* method with the *Slovin* technique. And validity and reliability tests were carried out on 30 different respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression tests with the help of Microsoft Excel 2010 software. Based on the results of data processing, the results of the analysis test only the *Empathy* dimension (Understanding of student interests) has a significant effect on increasing overall satisfaction. Meanwhile, the dimension that has the lowest influence on student satisfaction is the *Tangibles* dimension (physical evidence) with indicators including facilities and infrastructure. Based on the results obtained that is necessary to prioritise improvements in the *Tangibles* dimension (physical evidence), namely in the completeness of library facilities and infrastructure at the Olat Maras Community Academy, as well as increasing the collection of learning and lecture reference books for study programmes.

**Keywords:** Academic Services, Student Satisfaction, *Servqual*.

**How to Cite:** Denny, D., Yamin, A., & Jaya, A. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat terhadap Pelayanan Akademik di Akademi Komunitas Olat Maras. *Empiricism Journal*, 4(2), 575–584. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1671>



<https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1671>

Copyright© 2023, Denny et al.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) License.



## PENDAHULUAN

Saat ini persaingan antar perguruan tinggi dalam mendapatkan mahasiswa baru semakin ketat. Khususnya pada Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan data ([www.profilbaru.com](http://www.profilbaru.com): 2023) terdapat 110 Jumlah perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dimana masing-masing perguruan tinggi bersaing dan berlomba-lomba melakukan berbagai program promosi guna memenuhi kuota mahasiswa untuk fakultas dan program studinya. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi tersebut secara khusus untuk memuaskan pelayanan akademik mereka dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus.

Pendidikan tinggi memiliki peran sentral dalam pembangunan suatu negara dan masyarakat. Peningkatan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia menjadi kunci dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan siap bersaing di tingkat global. Untuk mencapai hal ini, salah satu faktor krusial adalah memberikan pelayanan akademik yang memadai kepada mahasiswa. Pelayanan akademik yang baik adalah salah satu aspek penting dalam memastikan bahwa mahasiswa merasa puas dan mendapatkan pengalaman belajar yang memuaskan.

Peran layanan akademik perguruan tinggi khususnya dalam suatu fakultas atau program studi memiliki peran krusial untuk mendukung mutu perkembangan dan prestasi mahasiswa. Menurut Solekhul Amin (2017) Layanan akademik yang berkualitas akan mengarah pada kepuasan akademik mahasiswa sebagai pelanggan primer. Kepuasan akademik mahasiswa akan menghasilkan banyak keuntungan antara lain kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal dan menjadi rebutan.

Sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal. Dalam kegiatannya, (Atmadinata et al., 2009). Perguruan Tinggi harus mampu mengelola sistem mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan image keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (Arimawati, 2013).

Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perguruan tinggi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal (Hanifa et al., 2019).

Menurut (Rahareng & Relawan, 2017) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Ada 5 dimensi yang dalam mengukur layanan, yaitu : (1) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan dosen, bebas dari biaya dan resiko atau keragu-raguan; (4) Empati (*emphy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; (5) Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Akademi komunitas Olat Maras Sumbawa didirikan pada tanggal 1 Mei 2016 dengan dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pendidikan No: 201/KPT/I/2016, dan berlakunya surat keputusan itu terhitung mulai tanggal 9 Juni 2016. Salah satu program studi/jurusan yang mendapat kepercayaan untuk dibuka sesuai dengan

kebutuhan masyarakat adalah Program Studi Teknik Alat Berat yang sekaligus menjadi Program Studi pertama dan satu satunya sampai dengan semester genap tahun akademik 2023. Hal ini dengan pertimbangan bahwa program studi/jurusan ini diharapkan mampu mencetak tenaga-tenaga operator yang dapat memberikan kontribusi nilai-nilai kehidupan bermasyarakat yang lebih baik dan mampu menunjang kebutuhan pasar kerja. Program Studi ini dikelola oleh ketua Program Studi, didukung oleh unsur pelaksana administrasi program studi, dan unsur-unsur pelaksana administrasi Akademi komunitas Olat Maras.

Program yang diselenggarakan Prodi TAB (Teknik Alat Berat) sesuai dengan kebutuhan atau potensi daerah Pulau Sumbawa yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat saat ini. Pulau Sumbawa saat ini memiliki 3 (tiga) titik tambang emas besar yang dua diantaranya telah beroperasi, sehingga kebutuhan tenaga operator alat berat sangat dibutuhkan. meski demikian tantangan yang dihadapi oleh daerah saat ini adalah tenaga operator alat berat yang berasal dari putra daerah terbilang masih sangat minim. untuk menjawab tantangan tersebut Prodi Teknik Alat Berat hadir dengan sumber daya yang terus dikembangkan agar dapat mengatasi permasalahan tenaga kerja lokal yang ada di Pulau Sumbawa.

Penelitian ini difokuskan pada Prodi Teknik Alat Berat di Akademi Komunitas Olat Maras Sumbawa untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan. Kualitas pelayanan akademik dapat mencakup aspek seperti ketersediaan fasilitas, kompetensi dosen, proses administrasi, sistem pembelajaran, serta berbagai layanan pendukung lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini akan membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh Prodi Teknik Alat Berat.

Evaluasi kualitas perguruan tinggi terhadap program-program studi melalui proses akreditasi secara nasional yang di lakukan BAN-PT dengan penilaian dan mahasiswa sebagai titik sentral pengguna jasa perguruan tinggi tersebut kemungkinan memiliki perbedaan yang besar. Perbedaan yang besar antara penilaian BAN-PT dengan penilaian mahasiswa boleh jadi disebabkan oleh berbagai hal. misalnya evaluasi BAN-PT yang kurang teliti atau justru bahkan laporan yang dikirimkan oleh perguruan tinggi/fakultas ke BAN-PT tidak menunjukkan hal yang sebenarnya, untuk itulah perlu di adakan penelitian terhadap kepuasan mahasiswa sebagai titik sentralnya.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menganalisis apakah pelayanan akademik Akademi Komunitas Olat maras dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari, Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reabilitas*), Sifat Tanggap (*Responsiveness*), Perlakuan pada Mahasiswa (*Assurance*), Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa (*Empathy*), mempengaruhi secara positif tingkat kepuasan mahasiswa secara simultan. Serta mengidentifikasi dimensi mana dari metode Servqual yang memengaruhi kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat terhadap pelayanan akademik di Akademi Komunitas Olat Maras.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuisioner untuk mengukur aspek-aspek dimensi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik menggunakan metode *Service Quality* (*Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability Assurance*, dan *Empathy*). Kuisioner yang didistribusikan kepada responden adalah kuisioner yang telah diuji Validitas dan Reliabilitasnya. Selanjutnya Pengolahan Data kuisioner dilakukan dengan menggunakan metode statistik memakai teknik Regresi Linear Berganda yang diolah menggunakan program aplikasi Microsoft Excel 2010. Teknik Regresi Linear Berganda ini digunakan untuk memahami sejauh mana variabel pelayanan akademik (variabel independen) (X) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa (variabel dependen) (Y).

Rumus *Regresi linear berganda* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Mahasiswa
$\beta_0$	= <i>Intercept</i> atau <i>konstanta</i>
$\beta_1$	= koefisien regresi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)
$\beta_2$	= koefisien regresi <i>Reliability</i> (Keandalan)
$\beta_3$	= koefisien regresi <i>Responsiveness</i> (Responsif)
$\beta_4$	= koefisien regresi <i>Assurance</i> (Jaminan)
$\beta_5$	= koefisien regresi <i>Empathy</i> (Empati)
X1	= <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)
X2	= <i>Reliability</i> (Keandalan)
X3	= <i>Responsiveness</i> (Responsif)
X4	= <i>Assurance</i> (Jaminan)
X5	= <i>Empathy</i> (Empati)
$\epsilon$	= Kesalahan Acak / <i>error</i>

### Perumusan Hipotesis

Adapun Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ho :  $\beta \leq 0$  Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reabilitas*), Kesigapan (*Responsiveness*), Perlakuan pada Mahasiswa (*Assurance*), Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*Empathy*) Secara Simultan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat.
- Ha:  $\beta \geq 0$  Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reabilitas*), Kesigapan (*Responsiveness*), Perlakuan pada Mahasiswa (*Assurance*), Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*Empathy*) Secara Simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat.

Uji F dalam konteks regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi keberartian secara keseluruhan dari model *regresi*. Uji F memberikan informasi tentang keberartian model *regresi* secara keseluruhan. Jika nilai p dari uji F signifikan, kita dapat menyimpulkan bahwa setidaknya satu variabel *independen* memberikan pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel *dependen*.

Ada dua cara kriteria pengambilan keputusan dalam uji F (Ghozali, 2018), yaitu:

1. Menggunakan kriteria penggunaan nilai *Probabilitas* (P-value/nilai signifikansi) 5% (0.05), Jika P value > 0,05, maka Ho diterima. Artinya, secara simultan variabel *independen* (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). Sebaliknya, jika P value  $\leq 0,05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, secara simultan variabel *independen* (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).
2. Membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima, Cara untuk menentukan F tabel adalah = (df1 ; df2) atau (k ; n-k-1), yang mana (k) adalah jumlah variabel *independen* (X) dan (n) adalah jumlah sampel.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner untuk menguji variabel pelayanan akademik dengan menggunakan model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing diwakili oleh beberapa pertanyaan. Yang setiap pertanyaan akan dihitung menggunakan skala *Likert* 1-5. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *Likert* dalam kuisisioner pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan

cara yang sistematis untuk mengukur dan mengumpulkan pandangan, preferensi, atau penilaian responden terhadap berbagai aspek pelayanan akademik.

**Tabel 1.** Aspek Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik.

No	Aspek yang Dinilai
<b>Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan).(X1)</b>	
1	Ruang kuliah yang nyaman, bersih dan rapi
2	AKOM menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah (LCD, Papan Tulis, Kipas Angin, dll)
3	AKOM mempunyai perpustakaan yang memadai
4	AKOM menyediakan fasilitas alat praktik mahasiswa
5	AKOM menyediakan fasilitas lahan praktik Alat Berat
<b>Aspek <i>Reliability</i> (X2) dan <i>Responsiviness</i> (X3) (Keandalan dan sifat tanggap).</b>	
1	Perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (X2)
2	Pelaksanaan kuliah praktik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (X2)
3	Dosen/Staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dibidang akademik (X2)
4	AKOM memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik (X3)
5	AKOM memfasilitasi kegiatan mahasiswa diluar kampus (X3)
6	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa (X3)
<b>Aspek <i>Assurance</i> (Perlakuan pada mahasiswa)(X4)</b>	
1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu di tangani oleh kampus
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk mahasiswa tanpa terkecuali
<b>Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)(X5)</b>	
1	AKOM selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa TAB
2	Prodi TAB selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi
4	Dosen/Staf bersikap bersahabat kepada mahasiswa
5	AKOM berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
<b>Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik (Y)</b>	
1	Kualitas pengajaran yang diberikan oleh AKOM kepada Mahasiswa TAB
2	Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung pembelajaran yang diberikan oleh AKOM kepada mahasiswa TAB
3	Dukungan akademik yang diberikan oleh AKOM kepada Mahasiswa TAB

Sumber : Data diolah. 2023

### Populasi Dan Sample

Populasi pada penelitian ini adalah semua mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat tahun angkatan 2022/2023 yang berjumlah 244 mahasiswa. Teknik Penentuan Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus Teknik *Slovin*. Teknik *Slovin* menurut Sugiyono (2017) adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Hasil sampel yang didapat adalah sebanyak 95 Mahasiswa sebagai responden.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Oktober 2023 di Akademi Komunitas Olat Maras yang berlokasi di Jl. Olat Maras, Batu Alang, Moyo Hulu, kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat 84371.

### Teknik Analisa Data

Analisa data penelitian ini menggunakan model uji Regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) secara simultan pada hasil uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Product Moment* yakni dengan membandingkan antara R table dan R hitung jika R hitung  $\geq$  R table maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, namun jika R hitung  $<$  R table maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. (Priyanto: 2014). Untuk mengetahui validitas item pengujian digunakan alat ukur berupa program komputer *Microsoft Excel 2010*.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel/Item Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan	Jumlah Valid
<b>Aspek Tangibles (X1)</b>				
X1/1	0,447	0,361	Valid	
X1/2	0,376	0,361	Valid	
X1/3	0,440	0,361	Valid	
X1/4	0,374	0,361	Valid	
X1/5	0,475	0,361	Valid	
<b>Aspek Reliability (X2)</b>				
X2/1	0,856	0,361	Valid	
X2/2	0,945	0,361	Valid	
X2/3	0,923	0,361	Valid	
<b>Aspek Responsiviness (X3)</b>				
X3/1	0,951	0,361	Valid	
X3/2	0,976	0,361	Valid	
X3/3	0,969	0,361	Valid	
<b>Aspek Assurance (X4)</b>				
X4/1	0,969	0,361	Valid	
X4/2	0,948	0,361	Valid	
X4/3	0,960	0,361	Valid	24 Item
X4/4	0,960	0,361	Valid	
X4/5	0,960	0,361	Valid	
<b>Aspek Empathy (X5)</b>				
X4/1	0,953	0,361	Valid	
X4/2	0,930	0,361	Valid	
X4/3	0,900	0,361	Valid	
X4/4	0,919	0,361	Valid	
X4/5	0,919	0,361	Valid	
<b>Aspek Kepuasan Mahasiswa (Y)</b>				
Y1	0,888	0,361	Valid	
Y2	0,844	0,361	Valid	
Y3	0,844	0,361	Valid	

Sumber : Sumber Olah Data hasil uji validitas dengan Microsoft Excel, 2023

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha kemudian R angka dan R tabel dibandingkan. Jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari R tabel, maka dapat dikatakan reliabel. Sedangkan jika nilai Cronbach's alpha lebih kecil dari R tabel, maka unsur kalimat dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Nilai Acuan	Cronbach's alpha	Keterangan
Aspek <i>Tangibles</i> (X1)	0,60	0,624	Reliabel
Aspek <i>Reliability</i> (X2)	0,60	0,957	Reliabel
Aspek <i>Responsiviness</i> (X3)	0,60	0,990	Reliabel
Aspek <i>Assurance</i> (X4)	0,60	0,992	Reliabel
Aspek <i>Empathy</i> (X5)	0,60	0,989	Reliabel
Aspek Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,60	1,270	Reliabel

Sumber : Sumber Olah Data hasil uji validitas dengan Microsoft Excel, 2023

### Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mencari hasil Uji F dalam Analysis of Variance guna memahami hubungan antara satu variabel dependen atau terikat (Y) dan dua atau lebih variabel independen atau bebas (X) secara simultan. Dalam konteks penelitian ini Uji F dalam analisis regresi linear berganda dapat membantu memahami sejauh mana beberapa variabel pelayanan akademik (X), *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) mempengaruhi variabel tingkat kepuasan mahasiswa (Y) secara simultan atau bersama – sama guna menjawab hipotesa dari penelitian ini.

**Tabel 4.** Tabel uji F dalam Analysis of variance (ANOVA)

	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	5	740.78	148.16	135.93	0.00
Residual	89	97.01	1.09		
Total	94	837.79			

Sumber : Olah Data Regresi Linear Berganda dengan Microsoft Excel, 2023

Berdasarkan tabel diatas nilai Significance F menunjukkan hasil 0.00, dengan kriteria pengambilan keputusan yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, pada kriteria pengambilan keputusan dalam Uji F, maka hasilnya hipotesisnya adalah :

1. hasil yang didapat pada pengolahan data dalam penelitian ini adalah *P value* = 0.00, maka *P Value*  $\leq$  0.05, Artinya, secara simultan variabel independen/bebas pelayanan akademik (X) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen/terikat kepuasan mahasiswa (Y).
2. F hitung (135.93) > F tabel (2.32), F hitung lebih besar dari F Tabel, dengan kesimpulan H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya, secara simultan variabel independen/bebas pelayanan akademik (X) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen/terikat kepuasan mahasiswa (Y).

**Tabel 5.** Koefisien Determiniasi pada *Summary Output*

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.94
R Square	0.88
Adjusted R Square	0.88
Standard Error	1.04
Observations	95.00

Sumber : Olah Data Regresi Linear Berganda dengan Microsoft Excel, 2023

Pada tabel didapat angka R sebesar 0.94 (>0.5) menunjukkan bahwa korelasi antara variabel dependen (Y) Kepuasan Mahasiswa dengan lima variabel independen (X) Pelayanan Akademik adalah sangat kuat.

Hasil koefisien determinasi pada pengujian dinyatakan bahwa model koefisien determinasi adalah 0,88. Sedangkan, nilai Adjusted R Square sebesar 0,88. Hal ini berarti bahwa, sumbangan pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap varians yang terjadi pada variabel Y secara simultan sebesar 88%. Sedangkan sisanya sebesar 12% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Tabel 6.** Analisis Regresi Berganda Variabel X Terhadap Y

	<b>Coefficients</b>	<b>Standard Error</b>	<b>t Stat</b>	<b>P-value</b>
Intercept	0.81	0.16	5.08	0.00
<b>X1</b>	-0.04	0.08	-0.48	0.63
<b>X2</b>	-0.07	0.10	-0.69	0.49
<b>X3</b>	-0.05	0.12	-0.39	0.70
<b>X4</b>	-0.05	0.12	-0.42	0.68
<b>X5</b>	1.03	0.09	11.89	0.00

Sumber : Olah Data Regresi Linear Berganda dengan Microsoft Excel, 2023

Berdasarkan hasil olah data regresi linear berganda diatas, maka didapatkan nilai untuk dimasukkan ke dalam rumus persamaan regresi linear berganda, yaitu

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \epsilon$$

$$Y = 0.81 - 0.04 X_1 - 0.07 X_2 - 0.05 X_3 - 0.05 X_4 + 1.03 X_5 + 0.16$$

Interpretasi dari regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. X1 (*Tangibles*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Nilai koefisien untuk variabel X1 sebesar - 0.04, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan X1 satu satuan maka variabel Y akan turun sebesar 0.04 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
2. X2 (*Reliability*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Nilai koefisien untuk variabel X2 sebesar - 0.07, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan X2 satu satuan maka variabel Y akan turun sebesar 0.07 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. X3 (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Nilai koefisien untuk variabel X3 sebesar - 0.05, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan X3 satu satuan maka variabel Y akan turun sebesar 0.05 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. X4 (*Assurance*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Nilai koefisien untuk variabel X4 sebesar - 0.05, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan X4 satu satuan maka variabel Y akan turun sebesar 0.05 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
5. X5 (*Empathy*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Nilai koefisien untuk variabel X5 sebesar 1.03, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan X5 satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 1.03 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
6.  $\epsilon$  (*Intercept*) terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)  
Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat (Beta) sebesar 0,176.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapatkan hasil negatif pada variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X1), *Reliability* (Keandalan) (X2), *Responsiveness* (Sifat Tanggap) (X3), *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa) (X4), *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) (X5) pada hasil olah data kuesioner pada penelitian ini yang artinya mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat belum puas dengan pelayanan akademik Akademi Komunitas Olat Maras terhadap indikator pelayanan Bukti Fisik, Keandalan, Sifat Tanggap, Perlakuan pada mahasiswa yang diuji.



## KESIMPULAN

Pelayanan Akademik Akademi Komunitas Olat Maras yang diuji dengan menggunakan pendekatan Dimensi pelayanan SERVQUAL yang terdiri dari penilaian terhadap, Bukti Fisik (*Tangibles*), Kesigapan (*Responsiveness*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Perlakuan pada Mahasiswa (*Assurance*), Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa (*Empathy*), memberikan pengaruh yang positif Secara Simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat. Terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa program studi Teknik Alat Berat terhadap pelayanan akademik Akademi Komunitas Olat Maras dalam pendekatan dimensi penilaian *SERVQUAL*, yaitu pada dimensi penilaian *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa) yang memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, faktor tersebut adalah Pemahaman Program Studi terhadap kepentingan mahasiswa dalam pelayanan akademik yang diberikan, pelayanan ini mencakup kepedulian dosen terhadap perkembangan akademis mahasiswa, dukungan emosional antara dosen dengan mahasiswa, dan kepedulian dosen terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa Program Studi Teknik Alat Berat. Sedangkan untuk dimensi yang memiliki pengaruh terendah terhadap kepuasan mahasiswa adalah *Tangibles* (bukti fisik) dengan nilai koefisien sebesar -0.04 yang dalam hal ini indikatornya mencakup fasilitas sarana dan prasarana. Untuk perbaikan pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dilakukan prioritas perbaikan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan dan memperbanyak buku referensi/pendukung pembelajaran.

## REKOMENDASI

Pada penelitian ini masih terdapat kekurangan dengan harapan pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lagi untuk pengembangan dalam meningkatkan kualitas layanan Akademik di perguruan tinggi. Aspek penilaian setiap dimensi masih banyak yang perlu ditambah dan dikaji guna mengetahui secara utuh evaluasi yang lebih luas terhadap bentuk pelayanan akademik sehingga peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Akademi komunitas Olat maras sebagai perguruan tinggi menjadi relevan dengan perkembangan teknologi guna mendapat dan mempertahankan jumlah penerimaan mahasiswa baru setiap tahun.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direktur Sekolah Pasca Sarjana universitas Teknologi Sumbawa Bapak Dr. Ahmad Yamin, S. H., M. H, beserta Direktur Akademi Komunitas Olat Maras Bapak Ahmad Jaya, S. Pd., MT, yang memberikan bimbingan dan arahan secara langsung dalam proses penelitian ini, Staf dan Dosen Akademi komunitas Olat Maras yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan dokumentasi berupa data-data akademik dalam mendukung kelancaran dan pengolahan data dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, A dkk. (2022). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di FTK UIN Alauddin Makassar*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Pelamonia (JPKMP) 2 (2), 1-5.
- Chandra, E. (2005). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, Skripsi (Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2005), h. 1-75.
- Data Lembaga Penjaminan Mutu Internal (2023). Akademi komunitas Olat Maras Sumbawa. Data Pelayanan Akademik, (2023). Bagian Administrasi Umum, Akademi Komunitas Olat Maras Sumbawa.
- Ervina, H. dkk (2018). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Manajemen Universitas PGRI Semarang*. Jurnal Sinov 5 (2018), 1-10.
- Marthalina (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia 5 (2018), 1-18.

- Pakpahan., & Purnamasari, S. (2004). *Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan*. Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh, vol 5(1): 47-58.
- Parasuraman., Valarie A., Zeithmal., & Leonard L. B. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Parasuraman., Valarie A., Zeithmal., & Leonard L. B. (1998). *Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. Jurnal of Relating.
- Puspitaningtyas, A. (2018). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung)*. Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika Vol 8, No 1 (2019).
- Putri, I. E. (2012). *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Rahareng & Relawan, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Jurnal AdBispreneur. Vol 2, No. 2, Agustus 2017 Hal. 125-133.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang*. Jurnal Universitas Dharma Andalas Padang (7), 1-8.
- Sipahutar, D. M. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di STIKES Senior Medan*. Journal of Mathematics Education and Science 7 (2), 89-97.
- Turrahma, L. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau*. Repository Universitas Islam Riau, 1-74.
- Wicaksono, Y. (2010). *Excel Function For Data Analisis and Business Model*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Widari, L., & Sutrisno, S. (2017). *Pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah dan komitmen organisasi terhadap kualitas laporan Keuangan daerah*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi (Jurnal Akuntansi, Pajak Dan Manajemen), 5(10), 117-126.
- Widawati, E., & Siswohadi (2020). *Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*. Jurnal Mitra Manajemen (478), 1-7.