

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BKK PENDIDIKAN AKUNTANSI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

Aris Fita Bayu Apriliana, Sigit Santoso, Sri Sumaryati
Program Studi Pendidikan Ekonomi-BKK Pendidikan Akuntansi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta
Email: arisfita.bayu@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa, (2) pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa, (3) pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa, (4) pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa, (5) pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa, (6) interaksi pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS angkatan tahun 2010, 2011, dan 2012. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportional stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 140 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear ganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,460 dan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). (2) keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,104 dan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). (3) daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,785 dan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). (4) jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,965 dan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). (5) empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,096 dan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). (6) terdapat interaksi pengaruh positif bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini dapat diketahui melalui hasil uji F diperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,553 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 55,3%.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Akademik, Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Mahasiswa*

ABSTRACT

The objectives of this research are to investigate: (1) the effect of physical evidence on the satisfaction of the students; (2) the effect of reliability on the satisfaction of the students; (3) the effect of responsiveness on the satisfaction of the students; (4) the effect of assurance on the satisfaction of the students; (5) the effect of empathy on the satisfaction of the students; and (6) the interaction of effects of the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of the students.

This research used the descriptive quantitative research method. Its population was all of the students of Classes 2010, 2011, and 2012 of BKK Accounting Education, the Study Program of Economics Education, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University. The samples of the research were taken by using the proportional stratified random sampling technique. They consisted of 140 students. The data of the research were gathered through questionnaire with likert scale, in-depth interview, observation, and documentation. They were then analyzed by using the multiple linear regression analysis.

The results of the research are as follows: 1) Physical evidence has a positive effect on the satisfaction of the students as indicated by the value of regression linear coefficient of 0.460 and that of probability of 0.000 ($p < 0.05$). 2) Reliability has a positive effect on the satisfaction of the students as shown by the value of regression coefficient of 1.104 and that of probability of 0.000 ($p < 0.05$). 3) Responsiveness has a positive effect on the satisfaction of the students as signified by the value of regression coefficient of 0.785 and that of probability of 0.000 ($p < 0.05$). 4) Assurance has positive effect on the satisfaction of the students as pointed out by the value of regression coefficient of 0.965 and that of probability of 0.000 ($p < 0.05$). 5) Empathy has a positive effect on the satisfaction of the students with the value of regression coefficient of 1.096 and that of probability of 0,000 ($p < 0.05$). 6) There is a positive interaction of effects the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of the students as indicated by the result of F test with the value of probability of $0.000 < 0.05$. The value of AdjustedR Square is 0.553, meaning that the magnitude of the independent variables on the dependent variable is 55.3%.

Keywords: *Academic service quality, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and satisfaction of students*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial dari peserta didiknya. Universitas sebagai salah satu bentuk pendidikan tinggi harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan kepuasan mahasiswa merupakan kunci utama untuk tetap bertahan dalam menghadapi tantangan masa depan dan persaingan yang sangat ketat yaitu dengan bermunculnya kompetitor baru di industri jasa pendidikan. Selain itu, pelayanan yang memuaskan akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi.

Arambewela dan Hall (2009) mengemukakan, "*A satisfied student population is a source of competitive advantage with outcomes such as positive word of mouth (WOM) communication, student retention and loyalty*" (hlm. 555). Artinya, mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa. Kepuasan pelanggan menurut Jasfar (2005), "Perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima

dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut" (hlm. 49).

Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas layanan yang berkaitan dengan akademik. Menurut Tampubolon (2001), layanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa. Universitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan akademik yang berkualitas yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut.

Goetsch Davis (1994) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Yamit, 2005: 8). Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, Chandra, dan Adriana, 2008). Untuk mengukur kualitas pelayanan diperlukan pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pelayanan akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh pelayanan di BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. Pelayanan akademik di BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS antara lain layanan pembimbingan atau konsultasi akademik, layanan perkuliahan, layanan cuti akademik dan aktif akademik, layanan permohonan bea siswa.

Berdasarkan wawancara terhadap sebagian mahasiswa BKK Pendidikan

Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS menunjukkan rata-rata mahasiswa menyatakan kurang puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. Banyak keluhan dari mahasiswa tersebut terkait dengan pelayanan akademik yang diterima misalnya kondisi ruang kelas dan ruang laboratorium praktikum kurang nyaman dan memadai sehingga menciptakan kondisi belajar yang kurang kondusif dan belum tersedianya LCD di setiap ruang kelas, kurangnya tingkat kedisiplinan dosen, dosen tidak selalu siap melayani mahasiswa setiap saat contohnya pada saat konsultasi skripsi kesibukan dosen membuat mahasiswa tidak dapat berkonsultasi sewaktu-waktu, dan juga penanganan keluhan yang kurang cepat, dosen kurang dapat menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa contohnya dalam hal pemberian nilai kepada mahasiswa kurang dapat dipertanggungjawabkan, serta dosen tidak selalu menerima setiap masukan, kritik, dan saran dari mahasiswa dengan baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap pelayanan akademik yang diterimanya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di lingkungan

BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa FKIP UNS khususnya BKK Pendidikan Akuntansi sehingga dapat membantu instansi terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan akademiknya.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat pengaruh positif bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?; (2) Apakah terdapat pengaruh positif keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?; (3) Apakah terdapat pengaruh positif daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?; (4) Apakah terdapat pengaruh positif jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?; (5) Apakah terdapat pengaruh positif empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?; (6) Apakah

terdapat interaksi pengaruh positif bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, dan interaksi pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. Alasannya karena BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS belum pernah dijadikan tempat penelitian mengenai permasalahan yang sama dengan penelitian ini. Penelitian dilaksanakan dari bulan Januari 2014 hingga Juni 2014. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan akademik merupakan variabel X yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*) (X_1), keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan empati (*empathy*) (X_5), sedangkan untuk variabel Y adalah kepuasan mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS Angkatan Tahun 2010, 2011 dan 2012 berjumlah 216 mahasiswa. Sedangkan besarnya sampel adalah 140 mahasiswa terdiri dari mahasiswa angkatan tahun 2010 sebanyak 53 mahasiswa, angkatan tahun 2011 sebanyak 43 mahasiswa, dan angkatan tahun 2012 sebanyak 44 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

proportional stratified random sampling, dimana penentuan sampel dari populasi yang memiliki strata atau tingkatan dan setiap tingkatan memiliki karakteristik sendiri. Jumlah sampel yang diambil dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proporsional ukurannya.

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner bentuk tidak langsung tertutup dengan model check list (\surd) sehingga responden menjawab sesuai dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan dengan membubuhkan tanda check pada kolom yang sesuai dan responden menjawab tentang keadaan orang lain. Skala penilaian yang digunakan adalah skala *likert*. Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas data menggunakan teknik korelasi *product moment*. Sedangkan uji reliabilitas data menggunakan rumus *alfa cronbach*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear ganda. Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , dan H_5 . Analisis regresi linear ganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis keenam (H_6). Untuk keperluan analisis tersebut, terlebih

dahulu dilakukan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut $Y = 19,099 + 0,460X$, dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel bukti fisik menunjukkan nilai positif sebesar 0,460. Nilai positif berarti bahwa variabel bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien sebesar 0,460 berarti bahwa dengan meningkatkan satu unit variabel bukti fisik melalui penampilan dosen, sarana dan prasarana fisik serta perlengkapan dan peralatan yang digunakan maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS sebesar 0,460. Hasil uji hipotesis 1 dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dimana uji signifikansinya menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas variabel bukti fisik sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 25,163. Nilai probabilitas ini lebih kecil dari 0,05

dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($25,163 > 3,848$) sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sularni (2013), Zaeni (2007), dan Rinala, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut $Y = 13,824 + 1,104X$, dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel keandalan menunjukkan nilai positif sebesar 1,104. Nilai positif berarti bahwa variabel keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien sebesar 1,104 berarti bahwa dengan meningkatkan satu unit variabel keandalan melalui ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan yang tepat dan objektif kepada setiap mahasiswa, sikap yang simpatik, dan asumsi variabel independen lain nilainya tetap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS sebesar 1,104. Hasil uji hipotesis 2 dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dimana uji signifikansinya menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas variabel keandalan sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 79,393. Nilai probabilitas ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($79,393 > 3,848$) sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sularni (2013), Zaeni (2007), dan Rinala, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut $Y = 14,036 + 0,785X$, dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel daya tanggap menunjukkan nilai positif sebesar 0,785. Nilai positif berarti bahwa variabel daya tanggap memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. nilai

koefisien sebesar 0,785 berarti bahwa dengan meningkatkan satu unit variabel daya tanggap dengan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat, penyampaian informasi yang jelas, kesediaan dan kesiapan pegawai untuk membantu, dan asumsi variabel independen lain nilainya tetap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS sebesar 0,785. Hasil uji hipotesis 3 dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dimana uji signifikansinya menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas variabel daya tanggap sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 64,138. Nilai probabilitas ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($64,138 > 3,848$) sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sularni (2013), Zaeni (2007) dan Rinala, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan dimensi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut $Y = 6,269 + 0,965X$, dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel jaminan menunjukkan nilai positif sebesar 0,965. Nilai positif berarti bahwa variabel jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien sebesar 0,965 berarti bahwa dengan meningkatkan satu unit variabel jaminan melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai, sikap dan perilaku pegawai, komunikasi, dan asumsi variabel independen lain nilainya tetap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS sebesar 0,965. Hasil uji hipotesis 4 dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dimana uji signifikansinya menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas variabel jaminan sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 63,259. Nilai probabilitas ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($63,259 > 3,848$) sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Sularni (2013) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut $Y = 9,066 + 1,096X$, dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel empati menunjukkan nilai positif sebesar 1,096. Nilai positif berarti bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien sebesar 1,096 berarti bahwa dengan meningkatkan satu unit variabel empati melalui rasa peduli dan perhatian yang tulus, selalu berupaya memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa, dan asumsi variabel independen lain nilainya tetap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS sebesar 1,096. Hasil uji hipotesis 5 dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dimana uji signifikansinya menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas variabel empati

sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 113,937. Nilai probabilitas ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($113,937 > 3,848$) sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sularni (2013), dan Rinala, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear ganda sebagai berikut $Y = -1,848 + 0,227 X_1 + 0,322 X_2 + 0,105 X_3 + 0,350 X_4 + 0,557 X_5$, dapat dijelaskan bahwa jika nilai variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3 ,) jaminan (X_4), dan empati (X_5) sama dengan nol (0) maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) adalah -1,848. Kemudian diketahui juga hasil uji signifikansi menggunakan uji statistik F diperoleh nilai probabilitas dalam kolom Sig. pada tabel ANOVA sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 35,358. Nilai probabilitas ini lebih

kecil dari nilai probabilitas yang telah ditentukan yaitu 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($35,358 > 2,282$). Oleh karena itu hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa BKK pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. Nilai Adjusted R Square yang dihasilkan adalah sebesar 0,553. Hal ini berarti 0,553 atau 55,3% kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan sisanya sebesar 44,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Sularni (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS; (2) Terdapat pengaruh positif keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS; (3) Terdapat pengaruh positif daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS; (4) Terdapat pengaruh positif jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS; (5) Terdapat pengaruh positif empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS; (6) Terdapat interaksi pengaruh positif bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. Pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa memberikan

kontribusi sebesar 55,3% yang dilihat dari nilai koefisien determinasi.

Implikasi yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik yang meliputi variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Hal tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Tampubolon (2001) yang menyatakan bahwa, “Pelanggan utama dari perguruan tinggi adalah mahasiswa sehingga kualitas layanan akademik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya” (hlm. 71). Ketika variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat ditingkatkan maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka pihak BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS perlu menyediakan sarana prasarana akademik yang lebih baik, menyediakan perlengkapan dan peralatan pembelajaran yang modern, menjaga agar penampilan karyawan selalu rapi dan bersih, lebih komitmen, memberikan pelayanan akurat dan terpercaya, lebih sigap dan tanggap dalam melayani permintaan mahasiswa, selalu siap dalam membantu mahasiswa melakukan urusan akademik,

penanganan keluhan mahasiswa dengan cepat, memiliki sikap dan tingkah laku yang baik, bertanggungjawab, memiliki rasa peduli, serta bersedia untuk selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa.

Peneliti mengajukan saran-saran bagi penelitian selanjutnya, dimana dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih *representative* dan menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data selain dari yang digunakan dalam penelitian ini. Saran bagi pihak BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan akademik melalui variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terselesaikannya artikel ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan, Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, Ketua BKK Pendidikan Akuntansi FKIP UNS, dan segenap tim redaksi Jurnal Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, serta semua pihak yang telah membantu kelancaran

penyusunan artikel hasil penelitian ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arambewela, R. & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rinala, Yudana, & Natajaya. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-journal*, 2013, 4. 1-12.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Makalah Diskusi Ilmiah. melalui <<http://pustaka.unpad.ac.id/wp->

Sularni, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta Angkatan Tahun 2010-2012)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas: Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zaeni, A. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*. Diperoleh 14 Januari 2014, dari <http://www.lib.uin.malang.ac.id/files/theses/fullchapter/03220078.pdf>

