



Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (Studi di Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Rizki Apriandani^{a*}

^a Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 02 Februari 2016

Revisi pertama tanggal: 19 April 2016

Diterima tanggal: 31 Mei 2016

Tersedia online tanggal 18 September 2016

Keywords: reliability, empathy, tangible, responsiveness, student satisfaction

ABSTRACT

Malang is well-known as education city because there are many university in Malang. With many universities, high school graduate or equivalent as prospective students can more freely to choose and determine their future place of study in Malang. Based on this, University of Brawijaya (UB) has grade A accreditation with good international reputation based on webometric and QS star. The purposes of the study was to know the effect of service quality on satisfaction in UB based on four dimension: (1) reliability; (2) empathy; (3) tangible; and (4) responsiveness. Method used was explanatory research using quantitative data and analysis technique in order to answer the relationship between variable via hypothetical test. Data were collected from 98 respondent via interview using questionnaire. The collected data then analyzed using multiple regression analysis with t-test and f-test. The results showed that service quality, which consists of reliability, empathy, tangible, and responsiveness, had significant effect ($P < 0.05$) with satisfaction simultaneously and partially. The most dominant variable was responsiveness.

INTISARI

Kota Malang merupakan salah satu kota pendidikan yang memiliki banyak Perguruan Tinggi. Hal ini membuat lulusan SMA/ sederajat sebagai calon mahasiswa dapat lebih leluasa untuk menentukan tempat kuliah. Salah satunya universitas yang cukup dikenal adalah Universitas Brawijaya (UB). UB memiliki nilai akreditasi A, serta reputasi UB yang mulai diakui dilevel internasional melalui webometrics dan QS Star. Rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari empat dimensi: *reliability*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif tipe penjelasan dimana peneliti menggunakan data kuantitatif dan teknik analisis data. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, membagikan daftar pertanyaan terhadap sampel sebanyak 98 responden. Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda dengan melakukan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari empat dimensi secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya. Variabel yang dominan memiliki pengaruh adalah *responsiveness*.

1. Pendahuluan

Sebagaimana telah diamanatkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, maka masyarakat yang bersangkutan wajib untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Ini berfungsi sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungannya masing-masing. Adapun keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan warga negara dan penduduk atas barang/ jasa guna pemenuhan kebutuhan akan pelayanan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada, yakni perundang-undangan.

Dalam hal ini pengguna jasa layanan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kualitas jasa dan kepuasan. Dalam hal ini banyak pakar mendefinisikan tentang kepuasan pengguna jasa layanan. Kepuasan pengguna jasa layanan relatif bergantung pada harapannya sebagai konsumen. Jika kinerja/ produk sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan, maka akan menciptakan rasa puas, sedangkan jika melebihi harapan, maka pengguna jasa akan merasa senang atau amat puas. Sebaliknya, jika kinerja/ produk buruk sehingga jauh dari harapan pengguna jasa layanan, maka akan menciptakan rasa tidak puas.

2. Teori

Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan (*service*) adalah proses kegiatan atau serangkaian usaha yang dilakukan oleh satu pihak guna melayani kebutuhan orang lain. Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) bahwa perspektif pelayanan merupakan sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas 2 (dua) komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa. Sedangkan melayani adalah suatu kegiatan dalam rangka membantu orang lain (baik dalam hal menyiapkan, pengurusan, dan lain-lain) guna pemenuhan kebutuhannya. Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin yang berarti “satis”, yang memiliki arti memadahi atau cukup baik dan “facio” artinya melakukan atau membuat.

Kualitas adalah kemampuan sebuah jasa atau produk untuk memuaskan tuntutan atau kebutuhan pengguna jasa layanan serta dapat menaikkan status pemakai. Sedang kualitas pelayanan mendefinisikan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa layanan. Pada umumnya, konsep kualitas

selalu dikaitkan dengan kesesuaian suatu produk, barang atau jasa dengan spesifikasi yang diperlukan oleh penggunaannya atau seberapa sesuai dengan fungsinya. Dengan makna itu, maka para manajer selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diproduksinya. Perhatian secara sistematis terhadap hal-hal yang detail di dalam framework kebijakan dan nilai merupakan salah satu kunci kualitas (Gaster,1995).

Dengan demikian, mendefinisikan segala sesuatu secara detail adalah mutlak diperlukan dalam setiap kebijakan yang berorientasi terhadap kualitas. Hal itu akan menjadi pedoman dalam menentukan prioritas apa yang harus dilakukan dan juga merupakan langkah awal dalam mengembangkan standar kualitas. Hal itu juga merupakan dasar dalam melakukan evaluasi dan monitoring. Ditinjau dari pandangan konsumen, sebagian besar orang mengatakan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang sesuai dengan selera dimana jasa atau produk tersebut memiliki kecocokan penggunaan bagi dirinya. Sedang untuk menilai kualitas pelayanan, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi yang diterima oleh masing-masing para pengguna jasa layanan.

Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan

Adapun pengukuran tingkat kualitas pelayanan menurut Gaster (1995) sebagai berikut: “*Aspek pelayanan yang secara riil berpengaruh terhadap peningkatan kualitas itu sendiri antara lain respon yang akurat, mendengar secara sensitif, dialog dan diskusi, dan lain sebagainya*”.

Menurut Tjiptono (2006:69) terdapat 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

- a) *Reliability*: Menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b) *Responsiveness*: Keamanan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- c) *Competence*: Setiap pegawai dalam organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d) *Access*: Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah terjangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi dari pihak penyedia jasa layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.

- e) *Courtesy*: Meliputi sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- f) *Communication*: Memberikan informasi kepada pengguna jasa layanan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna jasa layanan.
- g) *Credibility*: Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi, reputasi organisasi, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan. Hal ini juga menyangkut tentang bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap pegawai.
- h) *Security*: Aman dari bahaya, resiko, atau keraguan saat menggunakan jasa. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i) *Understanding/ Knowing the Customer*: Usaha untuk memahami kebutuhan atau permintaan pengguna jasa layanan.
- j) *Tangible*: Ketersediaan bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik dan sarana. Fasilitas fisik dan sarana yang tersedia secara memadai akan memudahkan pengguna jasa layanan serta penyedia jasa layanan dalam menyediakan pelayanan yang optimal.

Hipotesis

Dalam penelitian ini hanya mengangkat 4 (empat variabel), yaitu *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Hal ini dianggap karena berkaitan dengan kondisi dan tema di lokasi penelitian. Selain itu dari sepuluh variabel di atas cukup terwakili oleh empat variabel tersebut. Diduga variabel *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Metode Penelitian

Penetapan Sampel Penelitian

Objek yang diteliti adalah para mahasiswa Universitas Brawijaya sebagai pengguna jasa layanan di bidang pendidikan. Penelitian ini menetapkan 3 (tiga) lokasi yang mempertimbangkan keberadaan fakultas eksakta dan sosial, yakni: Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selain itu pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa:

- a) Fakultas tersebut memiliki jumlah mahasiswa terbanyak;
- b) Fakultas tersebut memiliki jurusan atau program studi yang paling diminati oleh calon mahasiswa; dan

- c) Fakultas tersebut mewakili Fakultas eksakta dan sosial yang menerapkan kualitas pelayanan prima di Universitas Brawijaya.

Dari ketiga Fakultas tersebut di pilih mahasiswa S1 (sarjana) Tahun Akademik 2012/ 2013 karena merupakan mahasiswa yang aktif dalam kegiatan belajar mengajar dan merasakan layanan di Universitas Brawijaya selama lebih dari 3 (tiga) semester. Jumlah mahasiswa sebanyak 4.985 (*empat ribu sembilan ratus delapan puluh lima*) orang. Penentuan populasi dalam penelitian ini didasarkan atas karakteristik dan tujuan tertentu yaitu mahasiswa yang telah merasakan fasilitas baik teknis maupun administrasi selama belajar mengajar di Universitas Brawijaya selama minimal 1 (satu) tahun.

Sedangkan penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut (Nasir, 1988):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- N = Jumlah Populasi
- n = Jumlah Sampel
- e = Tingkat Kesalahan

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.985 orang dengan asumsi kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{4.985}{1 + 4.985(0,10)^2}$$

n = 98,03 orang = 98 orang (dibulatkan).

Adapun cara penghitungannya adalah jumlah keseluruhan populasi pada penelitian ini adalah 4.985 orang, dan jumlah mahasiswa FIA 1.907 orang, FEB 1.436 orang, dan FT 1.642 orang. Untuk mencari banyaknya sampel yang akan diambil pada masing masing fakultas akan diambil dengan teknik proporsional dengan cara, yaitu sebagai berikut:

- Fak. Ilmu Administrasi: { (1.907/4.985) x 98 } = 37,6 dibulatkan menjadi 38
- Fak. Ekonomika Bisnis: { (1.436/4.985) x 98 } = 28,2 dibulatkan menjadi 28
- Fak. Teknik: { (1.642/4.985) x 98 } = 32,2 dibulatkan menjadi 32

Metode Analisis

Analisis statistik dilakukan dengan dua tahapan. Pertama, uji validitas merupakan indeks untuk mengukur secara konsisten instrumen yang digunakan dalam pengukuran mengenai topik yang dibahas di suatu penelitian dan menghasilkan ukuran yang mendekati ukuran sebelumnya. Untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item instrument, dapat diketahui dengan membandingkan nilai signifikansi korelasi Pearson product moment dengan level signifikansi 5%. Apabila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka item pertanyaan dinyatakan valid. Kedua, uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel), jika memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda. Model regresi untuk sejumlah populasi adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

| | |
|--|----------------------------------|
| Y | : Kepuasan Pengguna Jasa Layanan |
| X ₁ | : <i>Reliability</i> |
| X ₂ | : <i>Empathy</i> |
| X ₃ | : <i>Tangible</i> |
| X ₄ | : <i>Responsiveness</i> |
| β ₀ , β ₁ , β ₂ , β ₃ , β ₄ | : Koefisien Regresi |
| ε | : Kesalahan (<i>error</i>) |

Uji signifikansi yang digunakan untuk menguji hubungan masing-masing variabel adalah uji t, uji F, uji R².

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Malalui uji validitas diketahui bahwa nilai signifikansi hasil korelasi pada variabel X₁ yang meliputi: ketelitian pegawai, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi, kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan dan kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, ke-empat indikator di atas semuanya memiliki nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel *reliability* memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Untuk nilai signifikansi hasil korelasi pada variabel X₂ yang meliputi: kesiapan universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa = 0,048, kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa = 0,000, kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik = 0,000 dan kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan = 0,003. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel X₂ memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Untuk nilai signifikansi hasil korelasi pada variabel X₃ yang meliputi: kebersihan ruang kelas = 0,000, fasilitas kelas yang memadai = 0,000, kerapian penampilan pegawai = 0,038 dan tempat parkir yang nyaman = 0,523. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 1 (satu) item yang tidak valid yaitu U12 (tempat parkir yang nyaman) karena memiliki nilai signifikansi (sig) lebih dari 0,05. Sedangkan item pertanyaan lainnya pada variabel X₃ memiliki signifikansi (sig) kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan terdapat 3 (tiga) item pertanyaan yang sudah valid.

Untuk nilai signifikansi hasil korelasi pada variabel X₄ yang meliputi: sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik, ketepatan pelayanan dalam melayani, solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa dan kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan, keempat indikator di atas semuanya memiliki nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel X₄ memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel 1, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Semua Variabel

| Variabel | Koefisien Alpha | Keterangan |
|---|-----------------|------------|
| <i>Reliability</i> (X ₁) | 0,826 | Reliabel |
| <i>Empathy</i> (X ₂) | 0,611 | Reliabel |
| <i>Tangible</i> (X ₃) | 0,678 | Reliabel |
| <i>Responsiveness</i> (X ₄) | 0,637 | Reliabel |

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel dinyatakan sudah reliabel dikarenakan memiliki nilai alpha cronbach > 0,6.

$$Y = 0,044 + 0,257 X_1 - 0,188 X_2 + 0,307 X_3 + 0,436 X_4$$

Pembahasan

Proses pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi yang didapatkan berdasarkan tabel di atas adalah sebagai berikut:

| Variabel | Koefisien B | t hitung | sig | Ket |
|----------------|-------------|----------|-------|------------------|
| Konstanta | 0,044 | 0,033 | 0,974 | |
| X ₁ | 0,257 | 2,423 | 0,017 | Signifikan |
| X ₂ | -0,188 | -1,060 | 0,292 | Tidak Signifikan |
| X ₃ | 0,307 | 2,721 | 0,008 | Signifikan |
| X ₄ | 0,436 | 3,832 | 0,000 | Signifikan |
| α | = 0,05 | | | |
| Adj. R-Square | = 0,488 | | | |
| F-Hitung | = 24,111 | | | |
| F-Tabel | = 2,470 | | | |
| Signifikansi | = 0,000 | | | |
| t-tabel | = 1,986 | | | |

Model regresi yang didapatkan berdasarkan tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,044 + 0,257 X_1 - 0,188 X_2 + 0,307 X_3 + 0,436 X_4$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan mahasiswa
 X₁ : *Reliability*
 X₂ : *Empathy*
 X₃ : *Tangible*
 X₄ : *Responsiveness*

Pengujian koefisien regresi dilakukan dengan uji statistik, adalah sebagai berikut:

a) Uji t (Regresi Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* (X₁) pada pengguna jasa layanan dapat diketahui yaitu pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05), variabel X₁ memiliki koefisien regresi sebesar 0,257. Dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji *t*_{hitung} sebesar 2,423 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,017, sedangkan *t*_{tabel} adalah 1,986. Nilai statistik uji $|t_{hitung}|$ tersebut lebih besar daripada *t*_{tabel} (2,423 > 1,986) dan signifikansi lebih kecil daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Variabel X₂ (*empathy*) memiliki koefisien regresi sebesar -0,188. Dapat diketahui bahwa pengaruh

dimensi *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa yaitu pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05), nilai *t*_{hitung} sebesar -1,060 dengan tingkat signifikansi 0,292 sedangkan *t*_{tabel} adalah 1,986. Nilai statistik uji $|t_{hitung}|$ tersebut lebih kecil daripada *t*_{tabel} (-1,060 < 1,986) dan signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa X₂ tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Variabel X₃ (*tangible*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,370. Pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa yaitu pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05) dan dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji *t* sebesar 2,721 dengan signifikansi sebesar 0,008. Nilai statistik uji $|t_{hitung}|$ tersebut lebih besar daripada *t*_{tabel} (2,721 > 1,986) dan signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa X₃ memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Variabel X₄ (*responsiveness*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,436. Dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji *t* sebesar 3,832 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai statistik uji $|t_{hitung}|$ tersebut lebih besar daripada *t*_{tabel} (3,832 > 1,986) dan signifikansi lebih kecil daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa X₄ memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

b) Uji F (Regresi Simultan)

Berdasarkan pengujian hipotesis model regresi menggunakan uji F. Di dalam tabel distribusi F, didapatkan nilai *F*_{tabel} dengan degrees of freedom (df) *n*₁ = 4 dan *n*₂ = 93 adalah sebesar 2,470. Jika nilai *F* hasil penghitungan dibandingkan dengan *F*_{tabel}, maka *F*_{hitung} hasil penghitungan lebih besar daripada *F*_{tabel} (24,111 > 2,470). Selain itu juga didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jika signifikansi dibandingkan dengan α = 0,05 maka signifikansi lebih kecil dari α = 0,05. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H₀ ditolak pada taraf α = 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X₁ - X₄ terhadap variabel Y.

c) Koefisien Determinasi

Berdasarkan pada model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi (R²) sebesar 0,488. Hal ini berarti bahwa model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel X terhadap Y sebesar 48,8% dan sisanya sebesar 51,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdeteksi.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *reliability* (X_1), X_3 (*tangible*) dan X_4 (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan, hal ini ditunjukkan dengan semua variabel di atas memiliki koefisien regresi positif, dan didapatkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sedangkan untuk nilai t_{hitung} dan F_{hitung} didapatkan nilai yang lebih besar dari t_{tabel} atau F_{tabel} sehingga H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Untuk variabel X_2 (*empathy*) memiliki koefisien regresi negatif, dan didapatkan nilai statistik uji $|t_{hitung}|$ tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} . Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa). Berdasarkan hasil wawancara, hal ini disebabkan para mahasiswa cenderung statis dan pasif dalam mendapatkan hak mereka, dimana para mahasiswa cenderung tidak mengerti hak apa saja yang berhak mereka dapatkan. Pelayanan prima dianggap oleh para mahasiswa sebagai pelayanan yang memang sudah seharusnya mereka dapat pada saat ini sebagai mahasiswa UB. Dimana saat ini mereka mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dibandingkan jenjang pendidikan sebelumnya (SMA/ SMK). Dilain sisi, mereka juga tidak memperoleh referensi pelayanan prima dari kampus lain, sehingga tidak ada perbandingan.

Daftar Pustaka

- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services*. Open University Press. Buckingham, Philadelphia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Nasir, M. (1988). *Metode Penelitian*. PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit PT Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.