



PERSEPSI MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAMPUS

Dr. Dra Eva Zulfa Nailufar MM¹, Ni MadeWidhi SE MM²

¹ Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, eva.zulfa@bisnis.pnj.ac.id

² Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, nm.widhi@bisnis.pnj.ac.id

ABSTRAK

Politeknik Negeri Jakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan diberi amanah untuk menyelenggarakan Pendidikan, membekali siswa dengan hal-hal yang berkembang di industri, Penelitian ini bertujuan untuk menangkap persepsi/kepuasan dan harapan mahasiswa tentang layanan yang mereka terima di jurusan Administrasi Niaga dan Tehnik. Mengarah ke evaluasi keseluruhan kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan analisis kesenjangan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil kuesioner diolah dengan menggunakan aplikasi Excel, SPSS. Hasil dari analisis data yang menggunakan 6 kriteria kepuasan atau sebagai variabel independent: aspek Tangibles (Sarana pendidikan Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik), Assurance (perlakuan pada mahasiswa), dan Sistim informasi. Sebagai variabel dependent Responsiv (Sikap tanggap), dan Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Hasil pengolahan data menunjukkan dengan sampel 111 mahasiswa terdiri dari 76 mengatakan puas dan 35 tidak puas untuk hypotesa nya yang menyatakan tidak ada hubungan antar 4 aspek variabel X dan 2 variabel Y, ini ditolak atau ada hubungan antara variabel X dan Y. Uji korelasi menunjukkan hubungan terkuat antar Tangibel dan reliability sebesar 0,77 dan antar aspek reliability dengan assurance sebesar 0,78. Analisa path analisis menunjukkan ada hubungan antar variabel X dan Y. Tangibel tidak berpengaruh signifikan terhadap Emphaty/E1. Sedang Reliability, assurance, sistim informasi, berpengaruh terhadap E1 dibawah 0,4. Selanjutnya Reliability berpengaruh terhasap Responsive/R2 sebesar -0.278. untuk Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap R2. Tangibel, Sistim informasi dan Emphaty berpengaruh terhadap Responsive dibawah 0,4.

Analisis pengaruh Reliability melalui E1 terhadap R2. Pengaruh secara keseluruhan: -0.189.

Analisis pengaruh sistim informasi melalui E1 terhadap R2: 0,427

Kata Kunci: Pelayanan pendidikan, kepuasan mahasiswa, aspek tengibel, reliability, assurance, sistim informasi, responsive dan emphaty.



PENDAHULUAN

Pendidikan Politeknik awalnya dirintis dengan dibukanya Politeknik Mekanik Swiss di Bandung pada tahun 1976 yang menjadi model pendidikan Politeknik di Indonesia, sekarang bernama Politeknik Manufaktur (POLMAN) Bandung. Pengembangan pendidikan Politeknik ini dinilai berhasil baik. Selanjutnya, Pendidikan Politeknik terus dikembangkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, sebagai suatu proyek pemerintah yang dibiayai dengan bantuan Bank Dunia (World Bank). Pada tahun 1979 dibangun 6 (enam) Politeknik yang berlokasi di beberapa daerah, antara lain: Medan, Palembang, Jakarta, Bandung, Semarang, dan Malang. Dan saat ini jumlah Politeknik Negeri telah mencapai 43 Politeknik yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Tujuan, Sistem Dan Jenjang Pendidikan Politeknik

Tujuan utama didirikannya pendidikan politeknik di Indonesia adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh industri, sehingga lulusan politeknik memiliki daya saing tinggi untuk mendapatkan pekerjaan. Pendidikan politeknik diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kerja profesional di industri. Di samping menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memiliki keterampilan, lulusan politeknik dididik untuk memiliki jiwa wirausaha, berbudaya, berwawasan lingkungan serta mampu bersaing di tingkat nasional maupun tingkat internasional.

Jenjang pendidikan di Politeknik saat ini meliputi Diploma III, Sarjana Terapan (Diploma IV), Magister Terapan, dan Doktor Terapan. Sistem belajar mengajar dan kurikulum politeknik pun memiliki perbedaan dengan program pendidikan akademik. Pendidikan Politeknik lebih mengutamakan praktik dengan sistem perkuliahan, menggunakan sistem paket yang disesuaikan sama seperti yang digunakan dalam industri. Sistem paket, dimaksudkan bahwa setiap mahasiswa wajib mengikuti semua mata kuliah yang tercantum dalam kurikulum. Sistem paket diterjemahkan sebagai jumlah mata kuliah dengan total SKS per semester.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan kampus PNJ. Indikator kepuasan mahasiswa adalah pelayanan pendidikan. Banyak faktor yang dimaksud dengan pelayanan pendidikan disini, Secara garis besar, ada faktor fisik dan faktor non fisik

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah menyalurkan tujuan pemerintah, industri dan tenaga kependidikan. Politeknik adalah tempat pendidikan untuk tenaga siap kerja. Maka pemerintah yang diwakili kementerian pendidikan berusaha menyalurkan lulusannya, agar dapat memenuhi kebutuhan industri. Diharapkan dengan diterapkannya sistem kompetensi, maka mahasiswa mempunyai keahlian khusus, yang ditandai dengan diterimanya sertifikat. Sistem ini memberi peluang untuk siswa memilih waktu pendidikannya, bisa 1 th, 2 th atau yang sudah dijalankan 3th dan 4 th. Adanya perubahan dalam sistem kompensasi terjadi pula perubahan sistem kurikulum.



Diharapkan sistem ini meningkatkan produktivitas dan membantu pemerintah, mengurangi pengangguran.

Temuan yang ditargetkan dari penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang berdampak hasil yang baik, mahasiswa yang kreatif dengan menciptakan lapangan kerja atau memanfaatkan peluang kerja yang ada.

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang Tengible / 'Fisik' Kampus Politeknik Negeri Jakarta
2. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang Realibility/kehandaqan kampus Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang Responsive/'Daya Tanggap Kampus Politeknik Negeri Jakarta
4. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang Assurance/'Jaminan". Kampus Politeknik Negeri Jakarta
5. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang sistim informasi 'Perhatian Kampus Politeknik Negeri Jakarta
6. Bagaimana persepsi/kepuasan mahasiswa tentang Emphaty/'Perhatian Kampus Politeknik Negeri Jakarta

Tinjauan Pustaka

a. Persepsi Mahasiswa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:863) Persepsi diartikan sebagai

tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan ada 5, yaitu: TERRA singkatan dari Tengible atau 'Fisik, Emphaty atau 'Perhatian', Realibility atau 'Kehandalan', Responsive atau 'Daya Tanggap', dan Assurance atau 'Jaminan.'

c. Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti Landasan teori memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur playanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, "Pendidik harus memiliki kualifikasi



akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”

Pengetahuan dan kespian karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

d. Empati (*empathy*)

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

1. Produk Jasa Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka. Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan

atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas:

- a) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
- b) Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
- c) Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain-lain
- d) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengunjungi rumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain
- e) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.
- f) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

Produk jasa pendidikan hanya bisa dikonsumsi oleh konsumen, pada saat proses produksi berlangsung. Sementara, produk barang dan jasa lain, selain



pendidikan, yang terlihat secara fisik biasanya diproduksi di pabrik atau di tempat-tempat tertentu, kemudian didistribusikan oleh distributor ke toko dan baru bisa dikonsumsi oleh konsumen. Pada bidang jasa pendidikan, faktor penyedia jasa pendidikan (orang) langsung berperan dalam proses produksi jasa tersebut.

2. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan budget cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung

dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu berdasarkan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 8).

Tema penelitian ini Persepsi Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kampus Politeknik Negeri Jakarta. Diantara aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan kampus adalah aspek tangibles, aspek reliability, aspek responsivnes, aspek accuracy, aspek empathy dan aspek sistim informasi. Hipotesa nul menyatakan terdapat hubungan yang erat antara 5 aspek ini. Hipotesa alternatifnya adalah tidak terdapat hubungan antar variabel2 ini.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012: 39). Penelitian ini mempunyai variabel independent nya adalah aspek tangibles,



aspek reliability, aspek reesponsivnes, aspek assuracy, dan aspek sisitim informasi. Sedang variabel Y adalah aspek empathy.

Metode Penelitian: Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif, dan kualitatif. Adapun, analisis deskriptif, yaitu metode dengancara mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data. Analisis deskriptif ini bagian dari metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 147) statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif dalam bentuk hubungan kausal. Peneliti ingin melihat apakah mahasiswa PNJ merasa puas dengan fasilitas yang ada. Kepuasan ditinjau dalam 5 sisi yaitu

- Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan.
- Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)
- Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)
- Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)
- Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa).
- Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

Alat bantu pengolahan data, digunakan MS Excel dan SPSS versi 25.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini, sebagai respondenya mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta jurusan adminstrasi niaga dan jurusan Teknik. Semester 3, 5 dan 7. Alasan nya karena mereka sudah lebih 2 semester

di kampus PNJ, sehingga sudah mengetahui berbagai fasilitas di PNJ.

Hasil analisis data

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Banyaknya responden berjenis kelamin perempuan yaitu 86 responden, laki-laki yaitu sebanyak 24 responden, dan terdapat missing value sebanyak 1 artinya responden tersebut tidak mengisi jenis kelaminnya.

Responden Berdasarkan Angkatan

Terdapat 19 responden berasal dari Angkatan 2017-2018, 15 responden berasal dari Angkatan 2018-2019, dan 77 responden berasal dari Angkatan 2019-2020.

Responden Berdasarkan Jurusan

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa terdapat 100 responden berasal dari Jurusan Tataniaga dan 11 responden berasal dari jurusan Teknik.

Uji validitas dan uji realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Menurut Gozali (2009), uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika

$$r_H = \left\{ \frac{K}{(K-1)} \right\} \left\{ \frac{1 - \sum 6_b^2}{6_1^2} \right\}$$

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan teknik analisis korelasi product moment dengan rumusan sebagai berikut:



$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu:

- Jika nilai r hitung $>$ r table, maka item tersebut dinyatakan valid
- Jika nilai r hitung $<$ r table, maka item tersebut dinyatakan tidak valid
- Berdasarkan hasil hitungan, dengan $df=109$ dan $N=111$ dihasilkan bahwa semua item valid. Artinya, dengan menggunakan variable tersebut uji validitasnya terpenuhi artinya alat ukur (kuesioner) mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh alat ukur (kuesioner) tersebut dalam hal ini yaitu untuk mengukur "Persepsi Mahasiswa PNJ terhadap Pelayanan Kampus Depok".

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002:171) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukur relatif konsisten apabila pengukur diulang dua kali atau lebih. Teknik untuk mengukur reliabilitas, instrumen dengan menggunakan skala likert dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas alpha, sebagai berikut

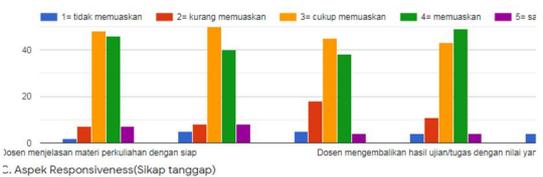
Berdasarkan hasil yang diperoleh didapatkan nilai Alpha Cronbrach's sebesar $0.968598 > 0.600$ maka dapat disimpulkan bahwa 41 item pertanyaan reliabel atau konstan.

Tanggapan responden terhadap fasilitas kampus yang diwakilim oleh 4 aspek sebagai berikut:

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan -Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)



B. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)



C. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)



E. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



F. Aspek Information System (Sistem Informasi kemahasiswaan)



E. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



Ada 41 item pertanyaan terdiri dari aspek tangibel/fisik 8 item, aspek responsive 9 item, aspek reliability 6 item, aspek assurance 6 item, aspek empathy 6 dan aspek sistim informasi 6 item.

3. Uji Deskriptif

Persebaran hasil persepsi mahasiswa berdasarkan 6 aspek



Aspek	Max	Mean	Persentase
T1tangibles	40	26,29	66%
R1reliability	45	30,18	67%
R2responsivess	30	18,96	63%
A1 assurance	30	19,92	66%
E1 emphaty	30	18,73	62%
I1InformationSystem	30	18,41	61%

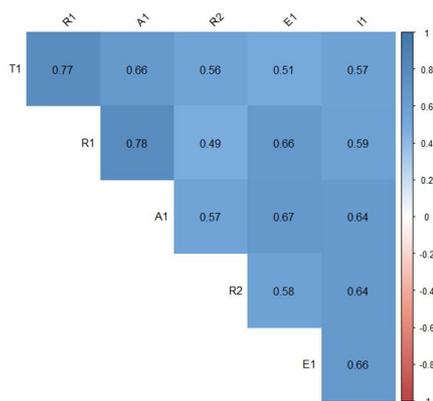
4. Uji Korelasi Antar Aspek

Akan dilihat apakah terdapat korelasi antar setiap aspek. Jika ada, kemudian akan dilihat seberapa besar korelasinya. Pada uji korelasi ini, akan digunakan korelasi pearson

Sebagai variabel independent 5 aspek Tangibel, Reliability, Responsive, Assurace dan Sistim Informasi. Variabel Emphaty digunakan sebagai variabel dependent atau Y

Dari output di atas, dapat diinterpretasikan bahwa semakin berwarna biru, artinya nilai koefisien korelasinya semakin tinggi.

Nilai Korelasi



Terlihat di tabel, adanya korelasi antar pasangan variabel, yaitu Aspek Tangibel dan Reliability.sebesar 0,77. Antara realibility dengan assurance sebesar 0,78

5. Pengujian Hipotesis

$H_0 : r = 0$ (tidak terdapat hubungan

antara variable X dan variable Y)

$H_1 : r \neq 0$ (terdapat hubungan antara variable X dan variable Y)

❖ Taraf signifikansi

$\alpha = 0.01$

❖ Statistic uji :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}}$$

r : koefisien korelasi pearson

n : jumlah baris (elemen) pada data

Dengan menggunakan SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

		T1	R1	R2	A1	E1	I1
T1	Pearson Correlation	1	.773**	.564**	.660**	.509**	.570**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111
R1	Pearson Correlation	.773**	1	.487**	.783**	.657**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111
R2	Pearson Correlation	.564**	.487**	1	.567**	.580**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111
A1	Pearson Correlation	.660**	.783**	.567**	1	.667**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111
E1	Pearson Correlation	.509**	.657**	.580**	.667**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	111	111	111	111	111	111
I1	Pearson Correlation	.570**	.588**	.645**	.643**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111	111

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

Keputusan untuk

mengatakan bahwa antar variable terdapat hubungan adalah ketika $p\text{-value} < \alpha$ atau dengan kata lain ketika H_0 ditolak. Dari bagian analisis yang telah dilakukan, didapatkan bahwa semua $p\text{-value} < 0.01$ signifikansi, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa antar aspek memiliki hubungan



6. Cutting Score

Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan, alat ukur telah memenuhi kedua uji tersebut sehingga dapat digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kampus PNJ Depok.

Selanjutnya akan dilihat besar proporsi mahasiswa yang puas dan tidak puas terhadap pelayanan kampus PNJ Depok. Untuk menentukan proporsi tersebut, akan dibuat interval untuk tiap kategorinya, yaitu dengan cara:

Skor terkecil yang mungkin diperoleh

$$: 1 \times 41 = 41$$

Skor terbesar yang mungkin di peroleh

$$: 5 \times 41 = 205$$

$$\text{Interval kategori} = \frac{205 - 41}{2} = 82$$

Berarti dapat diperoleh dua kategori, yaitu

Tidak puas : 41 - 123

Puas : 124-205

Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	35	31.5	31.5	31.5
	Puas	76	68.5	68.5	100.0
Total		111	100.0	100.0	

Dari hasil tabel di atas, dapat dilihat bahwa frekuensi kategori puas lebih besar dari frekuensi kategori tidak puas. Kategori puas memiliki frekuensi sebanyak 76, artinya sebanyak 76 dari 111 mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan kampus PNJ Depok sedangkan kategori tidak puas memiliki frekuensi sebanyak 35, artinya sebanyak 35 dari 111 mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan kampus PNJ Depok.

7. Path Analysis

a. Model 1

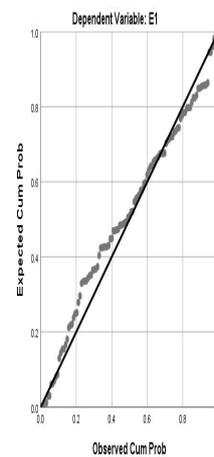
Dari analisis ini, akan dilihat apakah terdapat pengaruh dari keempat aspek (variable independent), yaitu: Aspek *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *Information System* Terhadap aspek E1 (Aspek *emphaty*) sebagai variable dependen menggunakan prinsip analisis regresi linear berganda.

Taraf Signifikansi: $\alpha = 0.05$

Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi.

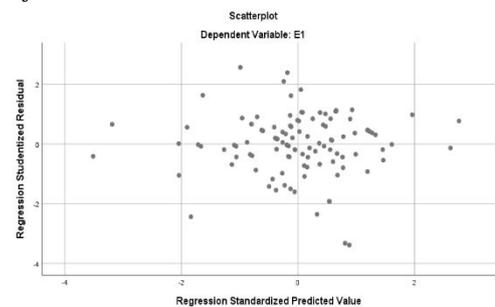
1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan hasil plot di atas dapat dilihat bahwa pola yang dihasilkan cenderung mengikuti garis lurus diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi

2. Uji heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil plot di atas dapat dilihat bahwa pola yang dihasilkan cenderung menyebar atau tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa da



dalam data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1202.656	4	300.664	35.207	.000 ^b
Residual	905.236	106	8.540		
Total	2107.892	110			

- Dependent Variable: E1
- Predictors: (Constant), I1, T1, A1, R1

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.571	2.922

- Predictors: (Constant), I1, T1, A1, R1
- Dependent Variable: E1

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh Tolerance > 0.1 dan VIF < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Setelah seluruh asumsi terpenuhi, maka hasil dari analisis regresi linear berganda nantinya dapat dikatakan akurat.

Dari kedua hasil di atas, diperoleh hasil bahwa:

- Nilai R Square = 0.571 artinya keempat aspek tersebut dapat menjelaskan variable dependen sebesar 57,1% sedangkan 43,9% lainnya dijelaskan oleh variable lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini
- Nilai sig. (p-value) = 0 < α artinya secara simultan terdapat pengaruh variable independent terhadap variable dependen.

Selanjutnya, akan dilihat pengaruh variable terhadap variable dependen secara parsial.

b. Model 2

Dari analisis ini, akan dilihat apakah terdapat pengaruh dari kelima aspek

(variable independent), yaitu: aspek tangibles, reliability, assurance, Information System dan emphat terhadap aspek responsiveness sebagai variable dependen menggunakan prinsip analisis regresi linear berganda.

Taraf Signifikansi: $\alpha = 0.05$

Dengan cara yang sama seperti model 1 di dapat hasil

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil plot di atas dapat dilihat bahwa pola yang dihasilkan cenderung mengikuti garis lurus diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil plot di atas dapat dilihat bahwa pola yang dihasilkan cenderung menyebar atau tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa dalam data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

3. Uji Multikolinearitas

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh Tolerance > 0.1 dan VIF < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Setelah seluruh asumsi terpenuhi, maka hasil dari analisis regresi linear berganda nantinya dapat dikatakan akurat.

Dari kedua hasil di atas, diperoleh hasil bahwa:

- Nilai R Square = 0.519 artinya keempat aspek tersebut dapat menjelaskan variable dependen sebesar 51,9% sedangkan 48,1% lainnya dijelaskan oleh variable lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini
- nilai sig. (p-value) = 0.00 < α artinya secara simultan terdapat pengaruh variable independent terhadap variable dependen.



Selanjutnya, akan dilihat pengaruh variable terhadap variable dependen secara parsial.

(Suatu variable independent dikatakan berpengaruh terhadap variable dependen jika nilai sig (p-value) < 0.05)

Dari hasil di atas, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Aspek yang berpengaruh terhadap aspek *responsiveness* adalah aspek *tangibles*, *reliability*, *Information System*, dan *emphaty*
2. Aspek yang tidak berpengaruh signifikan terhadap aspek *responsiveness* adalah aspek *assurance*

Koefisien jalur model 2 (e2):

Berdasarkan nilai R Square = 0.519 maka dapat diperoleh nilai e1 adalah $\sqrt{1 - 0.519} \approx 0.6935$

KESIMPULAN

- Aspek T1 tidak berpengaruh signifikan terhadap E1
- Aspek R1 berpengaruh terhadap E1 sebesar 0.359
- Aspek A1 berpengaruh terhadap E1 sebesar 0.234
- Aspek I1 berpengaruh terhadap E1 sebesar 0.377
- Aspek T1 berpengaruh terhadap R2 sebesar 0.347
- Aspek R1 berpengaruh terhadap R2 sebesar -0.278
- Aspek A1 tidak berpengaruh signifikan terhadap R2
- Aspek I1 berpengaruh terhadap R2 sebesar 0.333
- Aspek E1 berpengaruh terhadap R2 sebesar 0.249

Analisis pengaruh aspek R1 melalui E1 terhadap R2:

Pengaruh secara langsung: -0.278

Pengaruh secara tidak langsung:

$$0.359 \times 0.249 = 0.089$$

Pengaruh secara keseluruhan:

$$0.089 - 0.278 = -0.189$$

Jadi, aspek R1 berpengaruh melalui E1 terhadap R2 sebesar -0.189

- Analisis pengaruh aspek I1 melalui E1 terhadap R2:

Pengaruh secara langsung: 0.333

Pengaruh secara tidak langsung:

$$0.377 \times 0.249 = 0.094$$

Pengaruh secara keseluruhan:

$$0.094 + 0.333 = 0.427$$

Jadi, aspek I1 berpengaruh melalui E1 terhadap R2 sebesar 0.427

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari & Hurriyat, Ratih i, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh*, Terjemahan, (Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI, 1999)
- Kotler, Philip, *Marketing Manajemen 10th edition*, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc).
- Minarti, Sri, *Manajemen Sekolah*, (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012)
- Masyhud, M. Sulthon i, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005)
- Sutisno, Oteng, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkas, 1985)
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*,



-
- (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008
- Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.