

Analysis of the Effect of Service Quality on Student Satisfaction

Makmun Riyanto, Putut Haribowo²⁾, Sri Wahyuni, Taviyastuti, Rustono

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang, Tembalang, Semarang

Email: ¹⁾pututharibowo@polines.ac.id

Abstract

This is important to know as an evaluation and improvement effort if there is something that needs to be improved and student satisfaction will create a good image for the institution, and a good image will create loyalty and pride of students in the Polines as an alma mater. This study is intended to find out how the level of student satisfaction over the service facilities of the Polytechnic Language Unit, as well as what factors influence student satisfaction with the service of the UPT Bahasa Polines. The results of this study are expected to provide useful input for managers of health clinics in particular and Polines to be able to provide satisfactory services to students as their main consumers. Based on descriptive analysis using index analysis techniques (index value) and using the three-box criteria (three box method) it is known that all service quality variables (Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) are perceived high (good) by the respondents. The results of the quantitative analysis of the study also showed that the service quality of the UPT Bahasa Semarang State Polytechnic consisting of Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) had a positive effect on student satisfaction (Y), but the only significant effect is the Assurance variable (X4), and Empathy variable (X5). To increase student satisfaction, it is recommended to the manager of the UPT Bahasa Polines by increasing the elements as in the indicators of the two variables, namely Empathy variable (X5): Attention and sincerity of officers / lecturers in the UPT Bahasa Polines in accepting and serving visitors. good, convincing and polite by not discriminating, notifying the results of learning development / test results and providing suggestions for successful learning, Whereas for the Assurance variable (X4) : Competency, education and appropriate and adequate experience of officers and instructors of UPT Bahasa Polines, Hospitality in welcoming and serving thus giving rise to feelings / beliefs as the right place of service, Completeness of learning support facilities such as projectors, books, audio video, language equipment / laboratory so that it can guarantee the success of learning.

Keywords: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

--

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas fasilitas pelayanan UPT Bahasa Polines, serta faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan UPT Bahasa Polines. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengelola klinik kesehatan khususnya dan Polines untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswa sebagai konsumen utamanya. Berdasarkan analisis deskriptif menggunakan teknik analisis indeks (nilai indeks) dan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (three box method) diketahui bahwa semua variable kualitas pelayanan (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati) dipersepsikan tinggi (bagus) oleh responden. Hasil analisis kuantitatif penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPT Bahasa Politeknik Negeri Semarang yang terdiri dari variable Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa pengguna jasa UPT Bahasa (Y), namun yang pengaruhnya signifikan hanyalah variable Jaminan (X4), dan variable Empati (X5). Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa disarankan kepada pengelola UPT Bahasa Polines dengan cara meningkatkan unsur seperti pada indikator kedua variable tersebut yaitu variable Empati (X5) : Perhatian dan ketulusan petugas/pengajar di UPT Bahasa Polines dalam menerima dan melayani pengunjung, Personil yang bertugas melayani dengan sikap yang baik, meyakinkan dan sopan dengan tidak membedakan, Memberitahukan hasil perkembangan belajar/hasil uji dan memberikan saran untuk keberhasilan belajar, Sedangkan untuk variable Jaminan (X4) yaitu: kompetensi, pendidikan dan pengalaman yang sesuai dan memadai dari petugas dan pengajar UPT Bahasa Polines, Keramahan dalam menyambut dan melayani sehingga menimbulkan perasaan/keyakinan sebagai tempat pelayanan yg tepat, Kelengkapan fasilitas penunjang belajar seperti projector, buku-buku audio video, peralatan bahasa /laboratorium sehingga dapat memberi jaminan keberhasilan belajar

Kata kunci: Bukti Fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati

PENDAHULUAN

Untuk keberhasilan program pembelajaran UPT Bahasa Polines melengkapi dengan tenaga pengajar yang ahli di bidang bahasa, laboratorium bahasa, ruang kelas, ruang speaking dan sarana prasarana lain yang dibutuhkan untuk proses belajar mengajar yang baik..

Meskipun fasilitas yang diperlukan sudah disediakan tentu bukan berarti pelayanan yang diberikan/yang diterima

peserta telah memuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah pelayanan UPT Bahasa Polines telah memuaskan. Hal ini penting diketahui sebagai upaya evaluasi dan perbaikan bila ada yang perlu diperbaiki, dan kepuasan mahasiswa akan menciptakan image yang baik bagi lembaga UPT Bahasa Polines yang selanjutnya akan menciptakan kesetiaan dan kebanggaan mahasiswa pada Polines sebagai almamaternya.

Pentingnya menciptakan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam pemanfaatan UPT Bahasa ini menimbulkan pertanyaan: Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT Bahasa dan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT Bahasa Polines.

Dari uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas fasilitas pelayanan UPT Bahasa Polines, serta apa saja yang menjadi faktor utama pembentuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan UPT Bahasa Polines.

Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah : Untuk menganalisis faktor faktor apa saja yang dapat mempengaruhi/membentuk kepuasan konsumen (mahasiswa) dalam pelayanan UPT Bahasa Polines, dan Untuk menganalisis kepuasan konsumen (mahasiswa) dalam pelayanan UPT Bahasa Polines.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Semarang yaitu mereka yang pernah menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines. Pengambilan sampel menggunakan metode Random

Sampling Dalam penelitian ini nilai kritis yang digunakan 10% dari populasi 3500 orang, sehingga besarnya sample yang digunakan menurut perhitungan 97 orang, selanjutnya dibulatkan menjadi 100 mahasiswa

Pengumpulan data primer menggunakan metode survei dengan wawancara langsung ataupun tidak langsung dengan responden, menggunakan daftar pertanyaan (kuesionair).

Untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuestioner dilakukan uji validitas. Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan pada semua variabel yang diteliti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$) sehingga pertanyaan indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas juga digunakan untuk mengukur kehandalan/ reliabilitas suatu kuestioner yang merupakan indikator dari variable. Suatu kuestioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil bahwa semua variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan mempunyai nilai cronbach alpha di atas 0,6, hal ini berarti bahwa kuestioner keenam variabel *reliable*.

Tabel 1. Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Parameter Alpha	Kriteria
Bukti Fisik	0,777	0,6	Reliabel
Keandalan	0,846	0,6	Reliabel
Daya Tanggap	0,853	0,6	Reliabel
Jaminan	0,837	0,6	Reliabel
Empati	0,901	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,879	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah

Definisi Operasional

Variabel Bukti Fisisk /Tangible (X1)

Variable bukti fisisk (*tangible*) adalah Dimensi mutu pelayanan yang berupa penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, ruang tunggu, penampilan petugas dan peralatan/fasilitas lain yang secara phisik bisa dilihat.

Menurut Parasuraman dkk (1998) Bukti fisisk/ variable tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Hal yang hampir sama juga dikemukakan oleh Tjiptono (2014) bahwa atribut/ indikator dari bukti fisik adalah: Peralatan mutakhir/ terbaru, Fasilitas fisik yang berdaya tarik, Karyawan yang berpenampilan rapi, Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari bukti fisik adalah Fasilitas menarik, Karyawan berpakaian rapi, Lingkungan bersih, Pelayanan jelas dan sesuai, Produk dan fasilitas tersusun rapi .

Dalam penelitian ini indicator yang digunakan untuk variable Bukti fisisk adalah Ruang yang bersih dan rapi, Penampilan Personil:petugas admin dan tenaga pengajar rapi bersih dan meyakinkan, Fasilitas / Alat kursus /pelatihan dan sarana prasarana memadai

Variabel Keandalan/ Reliability (X2)

Adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk

memberikan pelayanan yang optimal dan akurat dan merupakan pernyataan tentang kemampuan dalam memenuhi janji yang ditawarkan

Menurut Tjiptono (2014) keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut dari keandalan menurut Tjiptono (2014):adalah: Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan, Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali, Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan, Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan. Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari Keandalan adalah: Ruang yang bersih, Pertanyaan dijawab saat itu juga, Layanan memenuhi kebutuhan, Kualitas terjamin, Perusahaan dioperasikan dengan citra yang baik.

Dalam penelitian ini indicator yang digunakan untuk variable Keandalan adalah: jadwal pelayanan yang ditetapkan selalu ditepati, Kualitas terjamin, Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah

Variabel Responsiveness/(Daya Tanggap (X3)

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan , dengan penyampaian informasi yang jelas, yang dapat dilihat dari sikap pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dan permintaan dari pelanggan dengan proses yang mudah serta kecepatan tanggapan dalam melayani.

Menurut Tjiptono (2014) atribut dari Daya tanggap adalah meliputi: Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para

pelanggan, Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan, Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan, Karyawan yang tidak terlampaui sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari daya tanggap adalah sebagai berikut: Karyawan melayani dengan aktif, Karyawan memberitahu informasi perusahaan. Karyawan menanggapi pertanyaan maupun keluhan meskipun mereka sibuk, Karyawan membantu Anda dalam kondisi terbaik.

Indikator yang digunakan untuk variable Daya Tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini adalah : Kecekatan dalam membantu /dalam pelayanan, Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan, Kesediaan dengan cepat untuk melayani peserta

Variabel Assurance /Jaminan (X4)

Jaminan berarti jaminan yang diberikan oleh UPT Bahasa bahwa pelanggan (peserta/mahasiswa) tidak akan merasa ragu-ragu dan khawatir akan resiko kegagalan atau mendapatkan hal kurang menyenangkan. Jaminan dapat meliputi jaminan keamanan, kesopanan, kredibilitas dan komunikasi.

Menurut Tjiptono, Assurance ditunjukkan dengan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Atribut / indikator dari Jaminan menurut Tjiptono (2014) adalah: Karyawan yang terpercaya, Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa, Karyawan yang selalu

bersikap sopan terhadap para pelanggan, Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari jaminan adalah: Harga sesuai, Karyawan memiliki pengetahuan yang luas.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk variable Jaminan adalah: Petugas memiliki kompetensi yang sesuai, Petugas menyambut dan melayani dengan keramahan, Fasilitas yang disediakan beragam dan lengkap

Variabel Empaty (Empati) (X5)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan akses yang mudah serta selalu berupaya memahami keinginan konsumen dengan menunjukkan sikap hormat dan kesantunan dalam melayani.

Menurut Tjiptono (2014) variable empaty dalam pelayanan yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikator/atribut dari empati menurut Tjiptono (2014): Perhatian individual dari perusahaan, Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan, Karyawan memberikan perhatian personal, Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan, Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan. Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/indikator dari jaminan adalah: Prosedur transaksi membuat pelanggan merasa nyaman, Karyawan peduli tentang kebutuhan pelanggan, Pelanggan dilayani secara maksimal.

Dalam penelitian ini indikator untuk empati adalah: Petugas memberi perhatian penuh,tulus ,cekatan, santun, Petugas

memberi pelayanan dengan tidak membedakan peserta, Petugas memberikan perhatian personal

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler (2009:138). Menurut Tjiptono (2014) konsumen yang merasa puas dapat ditunjukkan dengan tidak akan berpindah ke merek yang lain, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan complain

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha1 : Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines.

Ha2 : Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa dalam menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines.

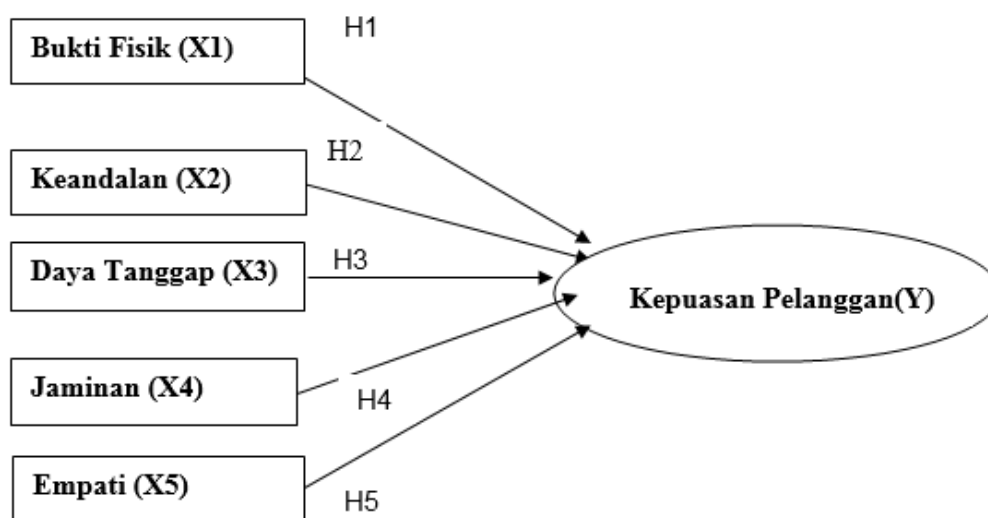
Ha3 : Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines.

Ha4 : Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines.

Ha5 : Empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas UPT Bahasa Polines.

Pengembangan Model dan Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan telaah pustaka maka dapat dikembangkan sebuah kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam model sebagaimana Gambar 1.



Sumber: Lupiyoadi (2001), Lupiyoadi (2013), dan Tjiptono(2014) Parasuraman dkk (Tjiptono 2007:133),

Gambar 1. Kerangka pemikiran teoritis

Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden mengenai variable-variabel yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik Analisis Indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan.

Analisis kuantitatif digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda, dengan rumus: Rumus regresi linier berganda :

$$Y = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \beta x_5 + e$$

Keterangan:

- γ = variabel kepuasan pelanggan
- x_1 = variabel bukti fisik
- x_2 = variabel kehandalan
- x_3 = variabel daya tanggap
- x_4 = variabel jaminan
- x_5 = variabel empati
- α = konstanta
- β = koefisien
- e = variabel pengganggu

Selanjutnya dilakukan perhitungan *Adjusted R²* untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini digunakan uji t. Uji t merupakan suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*) maka rentang sebesar 90 dibagi tiga sehingga menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, yaitu sebagai berikut:

10.00 – 40.00 = rendah

40.01 – 70.00 = sedang

70.01 – 100.00 = tinggi

Dengan dasar ini peneliti menentukan indeks persepsi responden terhadap variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Persepsi responden terhadap variable *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki nilai indeks sebesar 78,8 yang berada pada rentang 70.01 – 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dipersepsikan tinggi oleh responden

Persepsi responden terhadap variable *Reliability* (Keandalan)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai indeks sebesar 76,77 yang berada pada rentang 70.01 – 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki nilai indeks sebesar 76,23 yang berada pada rentang 70.01 – 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa daya

tanggap dipersepsikan **tinggi** oleh responden

Persepsi responden terhadap variable Assurance (Jaminan)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki nilai indeks sebesar 76,7 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan dipersepsikan tinggi oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable Empaty (Empati)

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel empati memiliki nilai indeks sebesar 77,3 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa empati dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Persepsi responden terhadap variable Kepuasan Pelanggan

Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai indeks sebesar 78,93 yang berada pada rentang 70.01 - 100.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipersepsikan **tinggi** oleh responden.

Analisis Kuantitatif

Analisis Regresi Linier Berganda

Dari Tabel 2 diperoleh persamaan regresi berdasarkan sebagai berikut:

$$Y = -0.827 + 0,060 (X1) + 0,085 (X2) + 0,029 (X3) + 0,273 (X4) + 0,685 (X5)$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan: semua variable X (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,827	,736		-1,124	,264
X1	,060	,089	,051	,673	,502
X2	,085	,090	,069	,938	,351
X3	,029	,116	,023	,251	,803
X4	,273	,119	,222	2,287	,024
X5	,685	,148	,539	4,640	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	,649	,630	,705083

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,630. Hal ini berarti 63,0 % variansi kepuasan mahasiswa pada pelayanan fasilitas UPT Bahasa Politeknik Negeri Semarang yang dapat dijelaskan oleh variansi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan sisanya (100 % - 63 %= 37%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis

Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan (Tabel 2) diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 :

1. untuk variabel *Tangible* (yaitu 0,502),
2. untuk variabel *Kehandalan* (yaitu 0,351),
3. variabel *Daya tanggap* (yaitu 0,803),

Ketiganya > 0,05 yang berarti masing masing ketiga variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Dengan demikian Hipotesa 1,2 3 ditolak.

Hasil perhitungan variabel *Jaminan* diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,024. Hal ini berarti bahwa variabel *Jaminan (assurance)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian :hipotesis 4 yang menyatakan "Jaminan (*assurance*) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada pelayanan UPT Bahasa Politeknik Negeri Semarang" diterima.

Begitu juga variabel *Empati*, dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa i variabel *empati (empathy)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Dengan demikian hipotesis 5 yang menyatakan "Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada pelayanan UPT Bahasa Politeknik Negeri Semarang" diterima.

SIMPULAN

1. Rata-rata perhitungan skor jawaban responden dari setiap variabel *Bukti fisik*, *Keandalan*, *Daya tanggap*, *Jaminan*, dan *Empati* dan *Kepuasan* dari jawaban responden adalah *Tinggi*, yang berarti tiap variable kualitas pelayanan dan variable kepuasan tersebut menurut responden /mahasiswa adalah bagus.
2. Berdasarkan nilai regresi setiap variabel menunjukkan pengaruh positif. Yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah variable *Empati (X5)* yaitu sebesar 0,685, yang kedua adalah variable *Jaminan (X4)* sebesar 0,273, ke tiga variable *X2 Keandalan (0,085)*, ke empat variable *X1 Bukti Fisik (0,060)* dan yang terakhir adalah

- variable Daya Tanggap (responsiveness) X3 sebesar 0,029.
3. Berdasarkan uji t, terdapat 2 variabel yang berpengaruh (positif) signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa pengguna UPT Bahasa Polines, yaitu variable Empati dan variable Jaminan
 4. Dilihat dari nilai *Adjusted R²* diperoleh angka sebesar 0,630 yang berarti 63 % variabel Kepuasan mahasiswa pada pelayanan fasilitas UPT Bahasa Politeknik Negeri Semarang dijelaskan / dipengaruhi oleh variansi variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* (kelima variable ini berpengaruh sebesar 63% terhadap Kepuasan mahasiswa). Sedangkan sisanya (100 % - 63 %= 37 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengelola hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan variable Empaty dan variable Jaminan karena kedua variable ini yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Meningkatkan variable empaty dengan meningkatkan petugas dalam memberi perhatian penuh ketulusan, cekatan, santun pada peserta, meningkatkan petugas dalam memberi pelayanan dengan tidak membedakan peserta,

meningkatkan petugas dalam memberikan perhatian personal Meningkatkan variabel Jaminan dengan meningkatkan keramahan petugas, meningkatkan kemampuan (kompetensi) serta kejelasan petugas dalam melayani peserta, meningkatkan keragaman dan kelengkapan fasilitas yang disediakan,

2. Penelitian mendatang hendaknya bisa menjawab 37 % pengaruh yang belum diketahui dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chang-Hsi, Yu. 2006. *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*
- Ferdinand, Augusty, 2006, "Metode Penelitian Manajemen", Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ming, Shing Lee. 2010. *The Study Of Relationships among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.