

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Hadi Safutra¹, Agus Surya Dharma², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: hadisafutra397@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan dalam konteks perguruan tinggi mencakup berbagai aspek, termasuk interaksi antara dosen dan mahasiswa, fasilitas fisik yang tersedia, serta layanan administrasi yang mendukung proses belajar mengajar. Adapun permasalahannya antara lain, sebagai berikut: *Pertama*, Ketidakpuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus. Fasilitas yang disediakan oleh kampus masih belum memadai, seperti: terdapat kekurangan alat-alat penunjang belajar di dalam ruangan khususnya kipas angin, tempat parkir yang melebihi kapasitas menyebabkan kendaraan mahasiswa saling berdempetan dan mengakibatkan akses keluar masuk kendaraan ketika ingin pulang menjadi terganggu, serta jaringan internet (Wi-fi) yang belum tersedia untuk mahasiswa. *Kedua*, Layanan yang diberikan oleh pihak administrasi masih kurang konsisten dan belum memenuhi harapan mahasiswa, seperti: informasi tentang akademik dan jadwal sering terjadi perubahan secara tiba-tiba atau mendadak, dan ketidakjelasan penyampaian mengenai prosedur akademik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif, Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif tahun 2023/2024 yang berjumlah 2.117 orang dengan ditarik sampel menggunakan rumus slovin berjumlah 336 orang dengan cara teknik *Simple Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan Observasi, Kuesioner dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas), Analisis regresi linear sederhana, Uji Korelasi, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji Hipotesis (Uji t) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana menghasilkan nilai dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil penelitian dari perhitungan uji t_{hitung} sebesar 53,084 dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,967 ini berarti bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dari hasil perhitungan Uji Koefisien Determinasi menunjukkan besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,946 dari output tersebut diperoleh nilai R^2 (R Square) sebesar 0,894 atau 89%. Untuk semua bidang pelayanan yang berada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai agar dapat memberikan pelayanan yang prima dengan sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tamu kampus. Pastikan setiap pertanyaan atau keluhan ditanggapi dengan cepat dan solutif. Tingkatkan terus kompetensi, baik melalui pelatihan, workshop, maupun diskusi rutin terkait pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

Service Quality in the context of higher education includes various aspects, including interaction between lecturers and students, available physical facilities, and administrative services that support the teaching and learning process. The problems include the following: First, student dissatisfaction with campus facilities. The facilities provided by the campus are still inadequate, such as: there is a shortage of learning support equipment in the room, especially fans, parking lots that exceed capacity, causing student vehicles to collide with each other and resulting in disrupted access to vehicles when they want to go home, as well as internet networks (Wi-fi) that are not yet available for students. Second, the services provided by the administration are still inconsistent and have not met student expectations, such as: information about academics and schedules often changes suddenly or suddenly, and unclear delivery of academic procedures. This research method uses a Quantitative approach, This type of research is a type of Descriptive research. The population in this study is active students in 2023/2024 totaling 2,117 people with a sample drawn using the slovin formula totaling 336 people using the Simple Random Sampling technique. Data collection techniques by Observation, Questionnaire and Documentation. The data analysis techniques used in this study are, Classical Assumption Test (Normality Test), Simple Linear Regression Analysis, Correlation Test,

Determination Coefficient Test (R²) and Hypothesis Test (t-Test) using the SPSS version 25 application. The results of the calculation of simple linear regression analysis produced a value with a significance level of $0.000 < 0.05$ and the results of the research from the calculation of the tcount test of 53.084 compared to the ttable of 1.967 this means that the $t_{\text{calculation}}$ is greater than the ttable, H_a is accepted and H_o is rejected. So it can be concluded that there is an Influence of Service Quality (X) on Student Satisfaction (Y) at the Amuntai College of Administrative Sciences (STIA). From the results of the calculation of the Determination Coefficient Test, the magnitude of the correlation value (R) is 0.946 from the output, an R² (R Square) value of 0.894 or 89% is obtained. For all areas of service at the Amuntai College of Administrative Sciences (STIA) in order to be able to provide excellent service with a friendly, polite, and responsive attitude to the needs of students, lecturers, and campus guests. Make sure any questions or complaints are responded to quickly and solutionally. Continue to improve competence, both through training, workshops, and regular discussions related to services.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan penyedia jasa yang memberikan kontribusi pada sektor pendidikan. Banyak perguruan tinggi lain yang juga menawarkan kelebihan masing-masing, sehingga penyedia jasa di bidang pendidikan harus memperhatikan kualitas universitasnya sendiri agar lebih kompetitif dan mampu bersaing dengan universitas lain. Meskipun perguruan tinggi swasta masih kurang diminati dibandingkan perguruan tinggi negeri, gagasannya adalah agar mereka menciptakan alternatif untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten bagi penyedia layanan pendidikan tinggi swasta, baik di dunia pendidikan maupun pendidikan. Tentang pendidikan nanti.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya persaingan untuk menjadi yang terbaik, perguruan tinggi diharuskan untuk memenuhi syarat pendidikan nasional yang terdiri dari delapan standar. Standar tersebut mencakup kompetensi lulusan, inti pembelajaran, langkah-langkah pembelajaran, penilaian pembelajaran, tenaga pendidik (dosen), sarana dan prasarana pembelajaran, pengelolaan proses belajar, dan standar pendanaan.

Produk yang berkualitas cenderung menarik minat, sementara produk yang berkualitas rendah akan diabaikan. Begitu pula di era globalisasi, perguruan tinggi perlu fokus pada kualitas. Untuk dapat bersaing dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi harus menjamin kepuasan mahasiswa dengan menyediakan produk yang berkualitas, termasuk meningkatkan layanan pendidikan dan memaksimalkan fungsionalitas layanan yang tersedia. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut, perguruan tinggi perlu mengoptimalkan sumber daya manusia dan meningkatkan fasilitas yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. Dalam konteks pelayanan pendidikan, yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkelanjutan, penting untuk memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan utama.

Perguruan tinggi swasta kini telah menjadi salah satu alternatif untuk memenuhi fenomena meningkatnya kebutuhan nasional akan kebutuhan pendidikan tinggi. Dengan semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi, maka lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas pengajaran dan lembaga pendidikan agar efisien dan unggul dalam persaingan tersebut. Kualitas Pelayanan dalam konteks perguruan tinggi mencakup berbagai aspek, termasuk interaksi antara dosen dan mahasiswa, fasilitas fisik yang tersedia, serta layanan administrasi yang mendukung proses belajar mengajar. Dalam konteks ini, penting sekali untuk memahami faktor-faktor kualitas pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Sebagai salah satu pusat pengembangan intelektual di kawasan tersebut, STIA Amuntai menunjukkan eksistensinya melalui penerimaan mahasiswa yang substansial, berkisar 500 hingga 1.000 calon akademisi setiap tahunnya. Institusi ini mengkhususkan diri dalam dua jalur pendidikan: Program Sarjana Administrasi Publik dan Program Diploma Administrasi Bisnis. Merujuk pada landasan hukum PP No. 4/2014, lembaga ini memposisikan dirinya sebagai wadah pengembangan akademik dan vokasi yang terfokus, berbeda dengan universitas yang mengusung konsep multidisiplin. Spesialisasi ini memungkinkan pendalaman materi yang lebih intensif dalam bidang administrasi.

Dalam Penelitian ini, aspek-aspek yang akan di evaluasi meliputi kualitas pelayanan yang disediakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Evaluasi tersebut akan dilakukan secara berkala untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai pelayanan yang menunjang proses pembelajaran. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yang ditemukan berkaitan dengan pelayanan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Fenomena masalah pertama, ketidakpuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus. Fasilitas yang disediakan oleh kampus masih belum memadai, seperti: terdapat kekurangan alat-alat penunjang belajar di dalam ruangan khususnya kipas angin, tempat parkir yang melebihi kapasitas menyebabkan kendaraan mahasiswa saling berdempetan dan mengakibatkan akses keluar masuk kendaraan ketika ingin pulang menjadi terganggu, serta jaringan internet (Wi-fi) yang belum tersedia untuk mahasiswa. Fenomena masalah kedua, Layanan yang diberikan oleh pihak administrasi masih kurang konsisten dan belum memenuhi harapan mahasiswa, seperti: informasi tentang akademik dan jadwal sering terjadi perubahan secara tiba-tiba atau mendadak, dan ketidakjelasan penyampaian mengenai prosedur akademik.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai perlu terus ditingkatkan dalam hal kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan nyata kepada mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian Sebelumnya Dian Saptorini Putri Indah Sari (2022) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Judul penelitiannya adalah ``Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa sekolah bisnis di Surakarta". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh secara parsial maupun simultan dari kualitas pelayanan, yang terdiri dari beberapa variabel bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan keamanan terhadap kepuasan siswa di salah satu sekolah bisnis di Surakarta untuk mengetahui dan menganalisis. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan kehandalan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta, sedangkan variabel nilai materi, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta bahwa hal tersebut tidak memberikan dampak yang berarti. Dan sekaligus Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Surakarta. Muhammad Said Sarnubi (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Judul penelitiannya adalah ``Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara". Hasil penelitian Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) di kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten HSU. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 55%.

Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan melalui analisis regresi linier sederhana $= 22,294 + 0,089$. Ada efek antar variabel. Tingkat signifikansinya adalah 0,01. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dalam hal ini H_a diterima, H_o ditolak, dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana terdapat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan dari layanan yang mereka terima. Untuk menentukan kualitas layanan, kita perlu membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa penyampaian layanan sesuai dengan harapan mereka. (Meithiana Indrasari, 2019). Kepuasan adalah tingkat emosi yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Pada dasarnya, kepuasan berkaitan erat dengan faktor kebutuhan individu. Dengan demikian, masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhannya terpenuhi, dan sebaliknya, mereka merasa tidak puas jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi. (Harbani Pasolong, 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivisme. Metode ini berfokus pada studi terhadap populasi atau sampel tertentu, dengan memanfaatkan alat penelitian dan analisis data kuantitatif atau statistik. Tujuan utamanya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang berfokus pada upaya memahami keadaan sekelompok orang, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa saat ini. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyusun gambaran yang sistematis dan faktual mengenai fakta, karakteristik, serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Sifat dari penelitian ini bersifat verifikasi, dimana validasi dijadikan sebagai alat untuk menguji kebenaran suatu hipotesis sekaligus memverifikasi kebenaran teori yang ada. Populasi dalam penelitian ini diambil dari data mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai angkatan 2023/2024, yang berjumlah 2.117 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dan mempertimbangkan tingkat kesalahan sebesar 5%, sampel yang diambil berjumlah 336 orang. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasolong (2022), teori ini didasarkan pada *tangible* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Teori kepuasan Hawkins dan Lonely dalam Muspiha (2023) terdiri dari tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung / menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Data akan dikumpulkan dengan menggunakan metode angket, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas), analisis regresi linier sederhana, uji korelasi, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (uji t).

PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang akurat dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud. Validitas mencerminkan kemampuan instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas merujuk pada konsistensi hasil yang diperoleh ketika instrumen tersebut digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Oleh karena itu, penting untuk melakukan uji validitas dan

reliabilitas guna memastikan bahwa data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat diandalkan dan digunakan untuk menarik kesimpulan yang sah dalam penelitian. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas (X)

| Variabel Kuesioner Kualitas Pelayanan (X) | | | |
|--------------------------------------------------|--------------|------------------------------------|------------|
| No. Butir Sampel | r_{hitung} | r_{tabel} Signifikan 5% (df 334) | Keterangan |
| X1 | 0,543 | 0,107 | Valid |
| X2 | 0,765 | 0,107 | Valid |
| X3 | 0,853 | 0,107 | Valid |
| X4 | 0,895 | 0,107 | Valid |
| X5 | 0,864 | 0,107 | Valid |
| X6 | 0,858 | 0,107 | Valid |
| X7 | 0,889 | 0,107 | Valid |
| X8 | 0,877 | 0,107 | Valid |
| X9 | 0,905 | 0,107 | Valid |
| X10 | 0,856 | 0,107 | Valid |

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2024

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1, terlihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan (X) melebihi nilai r tabel, yang berada pada angka 0,107. Penemuan ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan yang diuji dalam instrumen tersebut memiliki korelasi yang signifikan dengan variabel yang diukur. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa semua pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan validitas yang kuat. Dengan kata lain, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) terbukti efektif dalam menangkap aspek-aspek yang dimaksud dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas (Y)

| Variabel Kuesioner Kepuasan Mahasiswa (Y) | | | |
|--------------------------------------------------|--------------|------------------------------------|------------|
| No. Butir Sampel | r_{hitung} | r_{tabel} Signifikan 5% (df 334) | Keterangan |
| Y1 | 0,896 | 0,107 | Valid |
| Y2 | 0,918 | 0,107 | Valid |
| Y3 | 0,944 | 0,107 | Valid |
| Y4 | 0,932 | 0,107 | Valid |
| Y5 | 0,913 | 0,107 | Valid |
| Y6 | 0,898 | 0,107 | Valid |

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2024

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 2 diatas, terlihat bahwa nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, yaitu 0,107. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan terkait variabel "Kepuasan Mahasiswa" (Y) dapat dianggap valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

| Item | Variabel | Nilai r | Alpha Cronbach | Keterangan |
|------|--------------------|---------|----------------|------------|
| X | Kualitas Pelayanan | 0,60 | 0,962 | Reliable |
| Y | Kepuasan Mahasiswa | 0,60 | 0,975 | Reliable |

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2024

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3 diatas, hasil uji reliabilitas terhadap item-item pernyataan menunjukkan tingkat validitas yang sangat tinggi. Nilai Cronbach’s Alpha untuk Kualitas Pelayanan (X) mencapai 0,962, sedangkan untuk Kepuasan Mahasiswa (Y) mencapai 0,975. Kedua nilai ini jauh melebihi ambang batas 0,60, yang menandakan bahwa semua pernyataan terkait kedua variabel ini kualitas pelayanan (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) dapat diandalkan.

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengidentifikasi apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak, dengan menganalisis variabel independen dan dependen berdasarkan nilai regresi yang diperoleh. Nilai regresi dianggap memadai jika data variabel independen tersedia dan data variabel dependen menunjukkan distribusi normal (Syafriada Hafni Sahir, 2021). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan sampel Kolmogorov Smirnov dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

**Tabel 4 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 336 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0320865 |
| | Std. Deviation | 2,19812733 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,045 |
| | Positive | ,045 |
| | Negative | -,040 |
| Test Statistic | | ,045 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,093 ^c |

Pada Tabel 4, hasil uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (dua sisi) sebesar 0,093. Karena nilai ini lebih besar daripada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal. Artinya, tidak ada penyimpangan signifikan dari distribusi normal, yang memungkinkan penggunaan analisis statistik yang mengasumsikan normalitas data.

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linier sederhana untuk menginvestigasi adanya pengaruh antara dua variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Secara fundamental, analisis regresi mengacu pada hubungan antara variabel terikat (dependent) dan variabel bebas (independent) dengan tujuan untuk memperkirakan atau meramalkan rata-rata populasi atau nilai rata-rata suatu variabel terikat berdasarkan informasi yang diketahui dari variabel bebas tersebut.

Tabel 5
Analisis Regresi Linear Sederhana
Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X) | . | Enter |

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 5 di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam model penelitian ini, variabel yang digunakan sebagai input adalah variabel kualitas pelayanan (X), yang berfungsi sebagai variabel independen, sementara variabel kepuasan mahasiswa (Y) berperan sebagai variabel dependen. Selain itu, analisis yang dilakukan menggunakan metode regresi *enter*, dimana semua variabel dimasukkan dalam model secara bersamaan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Tabel 6
Analisis Regresi Linear Sederhana
ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 9788,724 | 1 | 9788,724 | 2817,922 | ,000 ^b |
| | Residual | 1160,229 | 334 | 3,474 | | |
| | Total | 10948,952 | 335 | | | |

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 6 di atas, hasil output menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 2817,922 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dihasilkan valid dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan mahasiswa (Y). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini juga mengindikasikan bahwa model regresi linier yang digunakan memenuhi kriteria linearitas.

Tabel 7
Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -,059 | ,441 | | -,135 | ,893 |
| Kualitas Pelayanan (X) | ,616 | ,012 | ,946 | 53,084 | ,000 |

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 7 di atas, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar -0,059, sedangkan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X), yang disimbolkan sebagai (b), adalah 0,616. Dengan demikian, persamaan regresi linier sederhana yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Dengan demikian, diperoleh persamaan regresi linier yang dapat ditulis sebagai berikut: $Y = -0,059 + 0,616 X$. Dalam persamaan ini, nilai konstanta sebesar -0,059 menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan (X) sama dengan nol, maka skor kepuasan mahasiswa (Y) diperkirakan sebesar -0,059. Nilai ini mencerminkan titik awal atau dasar dari hubungan antara kedua variabel, meskipun nilai negatif tersebut tidak selalu berarti suatu kondisi yang nyata dalam konteks penelitian. Sementara itu, nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X) sebesar 0,616 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kualitas pelayanan (X) akan diikuti dengan peningkatan skor kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,616. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Karena nilai koefisien regresi ini positif, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa.

Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,946 ^a | ,894 | ,894 | 1,864 |

Berdasarkan Tabel 8 di atas, setelah ditetapkan bahwa koefisien korelasi mencapai 0,965, langkah berikutnya adalah menghitung persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinasi (R²). Hasil perhitungannya dinyatakan dalam bentuk persentase sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r^2 &= (0,946)^2 \times 100\% \\ &= 0,894 \times 100\% \\ &= 89,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa), yaitu sebesar 89,4%. Artinya, sekitar 89,4% variasi dalam tingkat kepuasan mahasiswa dapat

dijelaskan oleh perubahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, sisa 10,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa, meskipun masih ada faktor lain yang juga berkontribusi terhadap perubahan kepuasan tersebut.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji signifikansi koefisien regresi linier sederhana (uji t). Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan mahasiswa (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y). Lebih lanjut, hasil uji signifikansi koefisien regresi linier sederhana (uji t) menunjukkan nilai thitung sebesar 53,084, yang lebih besar dibandingkan dengan ttabel sebesar 1,967 pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan sangat kuat. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Berdasarkan data dari 336 responden, nilai korelasi yang diperoleh adalah 0,946, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) yang dihitung sebesar 89,4% (dibulatkan menjadi 89%) menunjukkan bahwa sekitar 89% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, sisa 11% perubahan dalam kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'. Jakarta.
- Hafni Sahir, S. (2021) *Metodologi Penelitian*. Edited by T. Koryati. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Martono, N. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Muspiha (2023) *Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*. Edited by R. Iye. Malang: Rena Cipta Mandiri.
- Pasolong, H. (2022) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Said Sarnubi, M. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada*



Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Saptorini, D., Sari, P.I. and Istiyanto, B. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Bisnis di Surakarta', *Journal Transformation of Mandalika* [Preprint].

Sugiyono (2022) *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Edited by S. Yustiyani Suryandari. Bandung: Alfabeta.