

## **ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIA UNISMA Angkatan 2017-2018)**

**Sri Winarsih<sup>1</sup>, Nurul Umi Ati<sup>2</sup>, Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>,**

*Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,  
Jl. Mt Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*LLPM UNISMA Jl. Mt Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*E-mail [sriwinarsih0923@gmail.com](mailto:sriwinarsih0923@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui dan mendeskripsi Seberapa baik kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018. (2) Untuk mengetahui dan mendeskripsi seberapa tinggi kepuasan mahasiswa fia unisma angkatan 2017-2018. (3) Untuk mengetahui dan mendeskripsi terdapat korelasi/hubungan signifikan antara kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018. (4) Untuk mengetahui dan mendeskripsi pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa fia unisma angkatan 2017-2018. Metode penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan penyebaran kuesioner. Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil dari penelitian ini bahwa tingkat kualitas pelayanan pegawai (X) yang terdiri dari lima indikator yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimana diperoleh nilai terbesar dari indikator ini yaitu sebesar 76%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa tingkat kualitas pegawai yang telah diterapkan kepada mahasiswa fakultas FIA Universitas Islam Malang sudah baik. Sedangkan tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terdiri dari satu indikator dimana diperoleh nilai terbesar dari indikator ini yaitu sebesar 73%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa tingkat kualitas pegawai yang telah diterapkan kepada mahasiswa fakultas FIA Universitas Islam Malang sudah baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

### **Pendahuluan**

Perguruan tinggi (PT) salah satu lembaga penyedia jasa yang tidak terlepas dari adanya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar perguruan atau universitas dapat bersaing dengan universitas lainnya. Maka universitas tersebut harus mempunyai keunggulan yang kompetitif agar bisa memenangkan persaingan salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pemberian customer service yang baik kepada mahasiswa diharapkan tercapainya kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan mahasiswa akan membentuk perspektif yang positif kepada lembaga yang memberikan pelayanan baik dimata mahasiswa.

Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami mahasiswa terhadap keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta berusaha memberikan nilai lebih kepada mahasiswa.

Masalah dalam kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa sebagai salah satu masalah dalam penelitian ini. Jika pelayanan administrasi tidak memberikan pelayanan yang diinginkan mahasiswa, hal tersebut dapat memberikan dampak buruk terhadap pelayanan administrasi. Mengapa hal tersebut dapat terjadi karena ketidakpuasan mahasiswa yang dirasakan akan memberikan penilaian yang buruk terhadap pelayanan administrasi.

Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan mahasiswa atau didapatkan mahasiswa akan mempengaruhi kriteria maka mahasiswa akan memberikan nilai baik pada pelayanan pegawai administrasi. Menurut Nilakusmawati (2008) mahasiswa akan mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) jika kinerja dibawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja di atas harapan mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa puas.

Hal itu mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas pelayanan pegawai administrasi fakultas ilmu administrasi (FIA). Sehingga dapat diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberi kepuasan bagi mahasiswa dan seberapa baik pelayanan administrasi yang sudah disajikan selama ini kepada mahasiswa untuk mencapai suatu kepuasan pelayanan tersebut.

Administrasi fakultas meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tentunya dengan tahap berlandaskan pada prinsip kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa fakultas ilmu administrasi (FIA) dapat meningkatkan *market share* dan tetap pada kualitas bersaing pada fakultas lain. Dalam uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018)”.

#### **Rumusan Masalah**

1. Seberapa baik kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018 ?
2. Seberapa tinggi kepuasan mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018?
3. Apakah terdapat korelasi / hubungan signifikan antara kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fia Unisma Angkatan 2017-2018, jika ada berapa kuat hubungannya?
4. Apakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa fia unisma angkatan 2017-2018, jika ada bagaimana pengaruhnya?

#### **Tinjauan Pustaka**

##### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

###### **a. Konsep Kualitas**

Kualitas Menurut Kotler (2005:153) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.\

###### **b. Konsep pelayanan**

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003) menyatakan:“ bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”. Sedangkan Menurut Kotler & Keller dalam Tjiptono & Chandra (2016:13) jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan

yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

###### **c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) .

1. Tangibles ( bentuk fisik )
2. Reability (keandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan dan kepastian)
5. Empathy (perhatian yang tulus)

#### **Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan: “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan”.

###### **1. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Harapan Mahasiswa**

Faktor – faktor yang menemukan kepuasan dan harapan pelanggan menurut Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya Menurut (Aram bewela Hall, 2009). Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi (Assauri, 2003):

- a) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani
- b) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada mahasiswa Ketepatan dalam melaksanakan janji
- c) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan karyawan dalam bersikap dan berbicara
- d) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan
- e) Prosedur dalam pelayanan dan penyelesaian layanan
- f) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi
- g) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi

- mahasiswa
- h) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan
  - i) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

### Hipotesis Penelitian

Menurut Sukandarrumi (2004:1222) dipotesis diartikan sebagai dugaan sementara pemecahan yang telah diuji mungkin besar atau salah. Berdasarkan rumusan, tujuan dan juga penjelasan kerangka konseptual diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- HO<sub>(1)</sub> = Kualitas Pelayanan pegawai administrasi sangat buruk.
- HO<sub>(2)</sub> = Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sangat rendah.
- HO<sub>(3)</sub> = Terdapat hubungan Segnifikan Antara Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa.
- HO<sub>(4)</sub> = Terdapat kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Dengan Kepuasan Mahasiswa.

### Metode Penelitian

#### Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuesioner dan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan penyebaran kuesioner. Penelitian Menurut Sugiyono (2016: 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan didalamnya berdasarkan penjelasan di atas.

#### Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana penelitian dilakukan. Dapat dikemukakan tempat dan situasi sosial tersebut yang akan diteliti. Misalnya disekolah, diperusahaan, di lembaga pemerintah dan lain-lain (sugiyono, 2005). Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau instansi penelitian. Peneliti memiliki situs penelitian pada mahasiswa fia unisma angkata 2017-2018. Lokasi penelti pada kantor administrasi, fakultas ilmu administrasi negara (FIA) universitas islam malang.

#### Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan di duga (Kuncoro, 2009:118). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa selaku populasi yang akan di jadikan sebagai sampel untuk penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu

mahasiswa fia unisma angkatan 2017-2018. Dalam jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 350 mahasiswa dalam satu jurusan. Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Dari penelitian ini sampel yang diambil dapat diharapkan mendapatkan hasil yang sesungguhnya dari populasi.

Penentuan dalam jumlah sampel penelitian ini mengacu dalam pendapat (sugiono, 2008:129) yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 300 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Penelitian ini dapat memilih beberapa orang yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Sampel adalah subset dari populasi atau beberapa anggota populasi yang diamati. Penentu jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan silovin (Umar, 2005: 108). Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 77,7 orang. Dan dibulatkan menjadi 78 responden.

#### Skala pengukuran

Skala pengukuran Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dan skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan kisaran 1-5. Dalam penelitian ini dapat ditujukan dengan 5 kategori yaitu sebagai berikut:

Tabel Skala pengukuran

| NO | Keterangan                | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat setuju (SS)        | 5    |
| 2. | Setuju (S)                | 4    |
| 3. | Ragu-ragu (RR)            | 3    |
| 4. | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

#### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci, baik dan benar maka penelitian ini menggunakan beberapa metode dengan mengumpulkan sumber data primer memecahkan permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono. (2010:199) "kuesioner merupakan teknik dalam mengumpulkan data dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responde yang menjawabnya".

#### Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif Analisis deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti mean, standar deviasi, varian, modus dll. Dalam program SPSS digunakan juga ukuran skewness dan kurtosis untuk menggambarkan distribusi data apakah normal atau tidak, selain ada beberapa pengujian untuk mengetahui normalitas data .

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dengan melakukan pengujian data tersebut menggunakan *Kolmogorov-Sminov*. Adapun criteria penilaiannya sebagai berikut :

- 1) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka dikatakan normal
- 2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka dikatakan tidak normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji

simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c) Koefisien Determinasi (Adjusted  $R^2$ )

Koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (Adjusted  $R^2$ ) yang lebih kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011:97).

d) Regresi Linier Sederhana

Dalam Somantri (2011:243), bahwa regresi linier sederhana (*simple linear regression*) merupakan metode statistik yang berfungsi untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Oleh karena itu pada penelitian ini mempunyai hubungan matematis dalam bentuk persamaan antara variabel tidak bebas (*dependent*) dengan variabel bebas tunggal (*Independent*). Dalam regresi linier sederhana hanya ada satu variabel bebas X yang dihubungkan dengan satu variabel tidak bebas Y. Berikut analisis persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Variabel Response atau Terikat (Kepuasan Mahasiswa)

a = konstanta

b = Besaran Response atau koefisien Kualitas Pelayanan

x = Variabel Predictor atau Bebas (Kualitas Pelayanan)

3. Uji Hipotesis

a) Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2013:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5% (0,05) Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan criteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghazali (2013: 98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti bahwa secara

## Pembahasan

### Analisis deskriptif

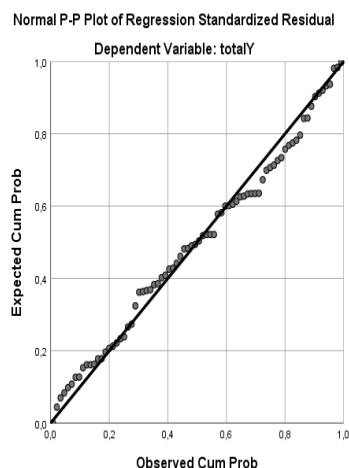
Uji analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil variabel kualitas pelayanan pegawai administrasi (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) terhadap nilai dari jumlah data, minimum, maximum, mean, dan standar deviation. Dibawah ini hasil dari dua variabel sebagai berikut:

|                    | N  | Min | Max | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|-----|-----|--------|----------------|
| X                  | 78 | 61  | 160 | 120,29 | 21,33          |
| Valid N (listwise) | 78 |     |     |        |                |

|                    | N  | Min | Max | Mean  | Std. Deviation |
|--------------------|----|-----|-----|-------|----------------|
| Y                  | 78 | 14  | 35  | 26,40 | 4,225          |
| Valid N (listwise) | 78 |     |     |       |                |

## Uji Asumsi Klasik

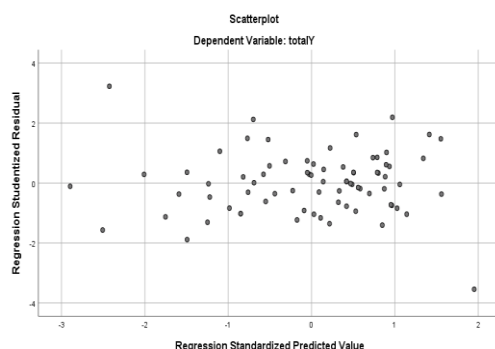
### a. Uji Normalitas



Gambar 1  
Hasil Normalitas probability plot

Gambar tersebut menunjukkan titik-titik residual sudah berdistribusi normal karena titik-titik tersebut menyebar disekitar garis diagonalnya.

### b. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Scatterplot

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatter-plot menunjukkan bahwa diagram pancar atau plotting tidak menunjukkan pola apapun, dan uji heteroskedstisitas menggunakan rank spearman menunjukkan bahwa semua signifikan menunjukkan  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan homokedstisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan hasil nilai uji t sebesar 12,438 dengan nilai signifikan 0,000 analisis regresi persial dapat dijelaskan variable kualitas pelayanan pegawai (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabele kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini memberi arti bahwasannya kualitas pelayanan pegawai (X) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). ditunjukan dengan nilai  $t_{uji} > t_{tabel}$  ( $12,438 > 0,2227$ ), dan nilai signifikan t lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara persial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak, artinya ada pengaruh signifikan secara persial dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

### 2. Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan dari hasil uji F diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 31,847 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang mana nilai lebih kecil dari 5% atau  $< 0,05$  maka H1 diterima. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang diajukan yaitu bahwa secara simultan kualitas pelayanan pegawai administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pegawai (X) yang terdiri dari lima indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Dimana diperoleh nilai terbesar dari indikator ini yaitu sebesar 76%. Nilai tersebut berada pada interval 60-80 termasuk dalam kategori atau klasifikasi tinggi. Dari hasil tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa tingkat kualitas pegawai yang telah diterapkan kepada mahasiswa fakultas FIA Universitas Islam Malang sudah baik.
2. Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa tingkat

kualitas pelayanan pegawai (X) yang terdiri dari lima indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Dimana diperoleh nilai terendah indikator ini yaitu sebesar 73% terdapat pada (ketersediaan fasilitas yang cukup memadai), sebesar 71% (pegawai mampu memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa), sebesar 72% (pegawai mampu menangani keluhan mahasiswa dengan baik dan cepat), sebesar 73% (ketepatan pegawai dalam melayani mahasiswa), sebesar 69% (pegawai bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa), sebesar 72% (pegawai menerima kritikan dari mahasiswa dengan baik), sebesar 73% (pegawai bersikap sopan dalam memberikan pelayanan), sebesar 71% (pegawai sudah sesuai dalam memberikan pelayanan yang diinginkan mahasiswa), sebesar 73 % (kepedulian pegawai dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa), 72% (pegawai akan siap menerima keluhan dari mahasiswa), dan 73%(sebesar kepercayaan antara pegawai dengan mahasiswa).

3. Berdasarkan hasil penyajian data deskriptif dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terdiri dari satu indikator dimana diperoleh nilai terbesar dari indikator ini yaitu sebesar 73%. Nilai tersebut berada pada interval 60-80 termasuk dalam kategori atau klasifikasi tinggi. Dari hasil tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa tingkat kualitas pegawai yang telah diterapkan kepada mahasiswa fakultas FIA Universitas Islam Malang sudah baik.
4. Berdasarkan hasil penyajian data deskriptif dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terdiri dari satu indikator dimana diperoleh nilai terendah dari indikator ini yaitu sebesar 73% (pegawai sudah tepat dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan kepada mahasiswa).
5. Berdasarkan hasil uji Korelasi pearson product moment yaitu terdapat korelasi yang signifikan. Dibuktikan dengan nilai korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,819 atau sangat kuat.
6. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) menghaikan nilai konstanta sebesar 2,410 memiliki nilai positif. Dapat disimpulkan bahwa

dari dua variabel ini memiliki nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah memenuhi kepuasan mahasiswa fakultas FIA Negara Universitas Islam Malang.

### Daftar Pustaka

- Agung, Maulid, 2002 *Metode Penelitian*, Phibeta Aneka Gama, Bandung.
- Alfiani, Arifah. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan*. Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal.
- Arikunto, S, 2006 *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta Jakarta.
- Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Jurnal.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit Pt. Elex Media Komputindo. Gramedia.
- Kusdiantoro, Sujadi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen SETIA*.
- Abi Surabaya. Jurnal Bisnis. Manajemen Dan Perbankan. Vol.1. No 2. Edisi September.
- Mahasiswa. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Vol.11. No.1.
- Mariska. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Muzakiyah, Syukri, S.H.A, Dan Setyaningsih, I. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Teknik Industry. Vol. 10. No 2. Desember 2017
- Diakses 7 Desember 2018 Pukul 14.37 Wib.
- Mariska, Lidya & Shinta Wahyu Hati, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 3(1).
- Nifala, Pepy, 2011, “*Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Dan Tarif Terhadap Pendapatan Pada Puskesmas Tambak Rejo*”, Universitas Pembangunan Nasional.
- Parashakti, Ryani Dhyan, Rini Anggraini & Yusnina, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana*, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis. 3(01).
- Priyono, Achmad Agus, 2015. *Analisis data dengan SPSS*. Malang: Fakultas Ekonomi

- Universitas Islam Malang.
- Rahareng, Vinny Jennifer & Nurnida Relawan, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal AdBispreneur, 2(2).
- Rahmulyono, Anjar, 2008, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Puskesmas Depok Sleman*", Universitas Islam Indonesia.
- Rinala, I Nyoman, I Made Yudana Nyoman Natajaya, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, 4.
- Sevilla, Consuelo G.et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Prawironsentoro, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Ratminto & Septi, Atik. 2005. *Managemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan Pertama.
- Said, Syahnur. 2002. *Faktor -Faktor Strategis Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Perguruan Tinggi Negeri Dan Swasta Di Indonesia*. Disertasi Tidak Dipublikasikan, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Taman, et al, 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi, II(I). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tresnadjaja, Reynaldi. 2017. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan. Volume 12, Nomor 2. Diakses 22 Desember 2018.
- Wirman, Syafri. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinegoro. Erlangga.
- Yuliawan, Rahmat. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Eksis, Vol. 12(2).
- Yuniarti, Yenny. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Trikonomika Volume 13, No. 1 Juni 2014, Hal. 49-61.