

ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI CIPASUNG

Ernawati¹, Mauly Sriwahyuni Yusuf²

^{1,2} Teknik Industri STT Cipasung)

Jalan Raya Cisinga KM1, Cilampunghilir, Padakembang, Tasikmalaya Regency, West Java 46466

¹ernawati@sttcipasung.ac.id (penulis korespondensi)

²10118013@sttcipasung.ac.id

Abstract— Cipasung College of Technology is a private university, founded in 1997 located in Tasikmalaya Regency. So far, the Cipasung High School of Technology has not known the effect of the quality of academic services that have been provided to students. Therefore, a research was conducted on the effect of academic service quality on student satisfaction at the Cipasung High School of Technology, Industrial Engineering Study Program. This study was analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. Based on the results of the simultaneous multiple linear regression test, it was found that the Quality of Academic Services consisting of Tangibles (physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (empathy) together has a significant effect on student satisfaction (Y). Partially only the Empathy Variable (X_5) has a significant effect on student satisfaction. while service quality variables such as Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness) and Assurance (guarantee) do not have a significant effect on student satisfaction.

Keywords— Cipasung College of Technology, Academic Service Quality, Student Satisfaction, Multiple Linear Regression Analysis.

Abstrak— Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung adalah perguruan tinggi swasta, didirikan pada tahun 1997 yang berada di Kabupaten Tasikmalaya. Selama ini pihak Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung belum mengetahui pengaruh mutu pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu dilaksanakan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung Program Studi Teknik Industri. Penelitian ini dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, berdasarkan hasil penelitian uji regresi linier berganda secara simultan didapatkan hasil bahwa Mutu Pelayanan Kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh komponen akademik seperti ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati (Y). Secara parsial hanya Variabel Empathy (X_5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan variabel mutu layanan seperti Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap) dan Assurance (jaminan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci— Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung, Mutu Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Analisis Regresi Linier Berganda.

I. PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung adalah perguruan tinggi swasta, didirikan pada tahun 1997 yang berada di Kabupaten Tasikmalaya, yang memiliki Program Studi S-1 Teknik Industri dan S-1 Informatika. Jumlah Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung pada tahun 2014 sampai 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. JUMLAH MAHASISWA PRODI TI STT CIPASUNG

No	Tahun	Jumlah Mahasiswa TI
1	2014	39
2	2015	22
3	2016	27
4	2017	22
5	2018	15
6	2019	4
7	2020	37
8	2021	102

Sumber: STTC Tahun 2014-2021

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui jumlah mahasiswa Program Studi Teknik

Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung, mengalami penurunan dan kenaikan yang drastis. Kepuasan mahasiswa sangat penting bagi Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung karena akan membantu peserta didik taat kepada institusi, mahasiswa akan memperkenalkan Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung kepada orang lain sehingga meningkatkan cita-cita masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung.

Karena pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga merupakan contoh kualitas lembaga tersebut, maka semua bagian pelayanan harus dimajukan. Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung belum dapat menentukan dampak kualitas layanan akademik yang diberikan kepada siswa. Menurut hasil wawancara dengan ketua UPM (2022), UPM baru menyebar survei terhadap kepuasan mahasiswa tahun akademik 2021/2022 akan tetapi belum dievaluasi atau ditindaklanjuti, seharusnya hasil survei tersebut ditindaklanjuti agar dapat mengetahui kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu sangat penting untuk melakukan pengukuran dan evaluasi tentang pengaruh mutu pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung Program Studi Teknik Industri.

Menurut Pratham dan Asmoro (2020), penjaminan mutu mencakup semua bidang personel, alat, dan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar. Perguruan tinggi agar bermutu dan akuntabel diminta untuk memberikan pelayanan akademik yang bermutu (Tjiptono dalam Marthalina, 2018). Menurut Pakpahan dalam Pratama (2020), kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara kualitas layanan akademik yang telah dialami pelanggan atau stakeholder dengan kualitas layanan akademik yang mereka harapkan. Menurut Huwaida et al. (2018), perguruan tinggi dapat mengukur keberhasilannya dengan seberapa bahagia siswanya. Berikut ini adalah beberapa tanda kepuasan siswa:

- a. Senang, diartikan Ketika seorang siswa senang, itu menyiratkan bahwa mereka puas dan menghargai pemberian perguruan tinggi.
- b. Berbagi informasi positif mensyaratkan bahwa mahasiswa yang puas akan menyebarkan informasi yang menguntungkan, seperti memuji kampus sebagai lokasi belajar dan

menginformasikan kepada kerabat dekat tentang manfaatnya.

- c. Tidak complain artinya tidak ada keluhan terhadap apa yang telah diberikan perguruan tinggi (Garbarino dkk dalam Huwaida, 2018).

Menurut Malik dalam Martasubrata (2016), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam beberapa hal. Inti dari kepuasan siswa tergantung pada efektivitas pengajaran dan lingkungan belajar di institusi, serta kebutuhan dan harapan siswa itu sendiri.

II. LANDASAN TEORI

1. Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu jasa adalah suatu usaha yang menjaga agar mutu jasa yang diberikan senantiasa mempertahankan yang sudah ada atau meningkatkan mutu pelayanan (Lib.Atmajaya.ac.id, 2004). Menurut Menurut Parasuraman dalam Marthalina (2018), dalam memberikan pelayanan atau jasa kepada klien korporat harus memperhatikan lima dimensi kualitas layanan berikut ini:

1. Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga dikenal dengan bukti nyata atau fisik.
2. Keandalan adalah kapasitas organisasi untuk mengirimkan barang dan jasa secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.
3. Kemampuan suatu usaha untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada klien secara cepat dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas disebut dengan responsiveness.
4. Jaminan, juga dikenal sebagai jaminan dan kepastian, adalah keramahan, keahlian, dan kemampuan staf untuk mendorong kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.
5. *Empathy* adalah memberikan pelanggan perhatian yang jujur dan personal berarti berusaha untuk memahami kebutuhan mereka.

2. Mutu Layanan Akademik

Nilai yang dimiliki mahasiswa tentang seberapa dekat layanan akademik memenuhi harapan mereka diukur dengan kualitas layanan tersebut. Menurut Goetsch dan Davis dalam Huwaida (2018), kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan layanan, barang, sumber daya manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga perguruan tinggi. Menurut Suharno dan Retnoningsih dalam Rustami (2016) asal kata dari kepuasan adalah puas yang berarti merasa lega, senang, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa sangat cukup atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi ataupun produk yang diharapkan dan yang dirasakan. Menurut Budiman (2006), mahasiswa adalah mereka yang mengikuti pendidikan tinggi di perguruan tinggi dalam rangka mengembangkan ilmunya pada tingkat sarjana.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kabupaten Tasikmalaya, yaitu Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung. Selama ini pihak Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung belum mengetahui pengaruh mutu pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu dilaksanakan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung Program Studi Teknik Industri. Penelitian ini dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda yang terdiri dari Tangibles (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati).

IV. HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas, Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pertanyaan tersebut dianggap valid.

Tabel 1 HASIL UJI VALIDITAS

No	Dimensi	Atribut	Person Correlation	r tabel	Keterangan
1		P1	0,754	0,207	Valid
2		P2	0,812	0,207	Valid
3		P3	0,756	0,207	Valid
4		P4	0,795	0,207	Valid

5	Tangibles (X1)	P5	0,772	0,207	Valid
6		P6	0,775	0,207	Valid
7		P7	0,771	0,207	Valid
8		P8	0,717	0,207	Valid
9		P9	0,613	0,207	Valid
10		P10	0,685	0,207	Valid
11		P11	0,767	0,207	Valid
12		P12	0,745	0,207	Valid
13	Reliability (X2)	P13	0,767	0,207	Valid
14		P14	0,695	0,207	Valid
15		P15	0,873	0,207	Valid
16		P16	0,819	0,207	Valid
17		P17	0,767	0,207	Valid
18		P18	0,542	0,207	Valid
19		P19	0,673	0,207	Valid
20	Responsiveness (X3)	P20	0,746	0,207	Valid
21		P21	0,729	0,207	Valid
22		P22	0,718	0,207	Valid
23		P23	0,683	0,207	Valid
24		P34	0,729	0,207	Valid
25	Assurance (X4)	P25	0,842	0,207	Valid
26		P26	0,605	0,207	Valid
27		P27	0,772	0,207	Valid
28		P28	0,609	0,207	Valid
29		P29	0,830	0,207	Valid
30		P30	0,852	0,207	Valid
31	Empathy (X5)	P31	0,864	0,207	Valid
32		P32	0,865	0,207	Valid
33		P33	0,866	0,207	Valid
34		P34	0,718	0,207	Valid

35	Kepuasan (Y)	P35	0,708	0,207	Valid
36		P36	0,703	0,207	Valid
37		P37	0,652	0,207	valid

Nilai cronbach alpha menunjukkan hasil dari uji reliabilitas ini. Jika nilai Cronbach alpha suatu variabel lebih dari 0,6, maka dianggap reliabel.

Tabel 2 HASIL UJI RELIABILITAS

No	Variabel	Koef. Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
1	Tangibles (X1)	0,932	0,6	Reliabel
2	Reliability (X2)	0,932	0,6	Reliabel
3	Responsiveness (X3)	0,861	0,6	Reliabel
4	Assurance (X4)	0,887	0,6	Reliabel
5	Empathy (X5)	0,946	0,6	Reliabel
6	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,852	0,6	Reliabel

Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam uji normalitas penelitian ini untuk menetapkan apakah data yang dikumpulkan berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil pengolahan data nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,2. Karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikansi yakni 0,05, maka data yang diambil dari populasi berdistribusi normal.

Untuk mengetahui apakah terdapat interkorelasi (hubungan linier yang kuat) antara variabel independen (bebas),

dilakukan uji multikolinearitas. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas karena semua variabel memiliki nilai tolerance di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10.

Uji heteroskedastisitas dijalankan untuk melihat apakah varian dari nilai residual untuk setiap pengamatan dalam model regresi sama. Tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas dalam model regresi yang layak. Uji Glejser adalah salah satu metode terbaik untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas. Mengembalikan variabel independen (bebas) dengan nilai absolut sisa menghasilkan hasil uji Glejser.

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X1 sebesar 0,079, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X2 sebesar 0,995, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X3 sebesar 0,777, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X4 sebesar 0,488, dan nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X5 adalah 0,783, sesuai dengan hasil pengolahan data. Berdasarkan pengambilan keputusan uji Glejser tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai kelima variabel lebih dari 0,05.

V. PEMBAHASAN

A. Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini Pengaruh Mutu Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Adapun hasil pengolahan data oleh SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 3 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	1,954	1,325		1,474	,146		
X1	,027	,046	,065	,583	,562	,429	2,329
X2	,097	,077	,175	1,257	,214	,276	3,619
X3	,090	,092	,118	,978	,332	,369	2,707
X4	,158	,115	,224	1,380	,173	,204	4,896
X5	,226	,087	,345	2,590	,012	,303	3,301

a. Dependent Variable: Y

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) dengan variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y), digunakan regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + E$$

$$Y = 1,954 + 0,027X_1 + 0,097X_2 + 0,090X_3 + 0,158X_4 + 0,226X_5 + 30,1\%$$

1. Nilai positif konstanta a adalah 1,954. Pengaruh searah antara faktor independen dan variabel dependen ditunjukkan dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika faktor bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) bernilai 0 atau tidak berubah, maka Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung Skor kepuasan mahasiswa Prodi Teknik akan tetap di angka 1.954.
2. Variabel Tangibles (X_1) memiliki koefisien regresi (b_1) sebesar 0,027. menunjukkan bahwa di Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung, variabel tangibles (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, jika variabel bukti fisik (bukti fisik) meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,027, dengan asumsi variabel independen lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif, menunjukkan bahwa bukti fisik dan kepuasan mahasiswa berkorelasi positif; semakin besar nilai tangibles maka semakin besar pula nilai kepuasan siswa.
3. Koefisien regresi variabel reliabilitas (X_2), (b_2) sebesar 0,097. menunjukkan bahwa pada program studi teknik industri SMA Teknologi Cipasung, variabel reliabilitas berpengaruh positif terhadap kebahagiaan siswa. Dengan kata lain, dengan asumsi variabel independen lain dalam model regresi tidak berubah, Variabel kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,097 jika variabel dependabilitas meningkat sebesar 1%. Menurut koefisien, keandalan dan kepuasan siswa berkorelasi positif; semakin besar skor reliabilitas, semakin tinggi skor kebahagiaan siswa.
4. Koefisien regresi variabel responsiveness (X_3), (b_3) sebesar 0,090. menunjukkan

bahwa Program Studi Teknik Industri di SMA Teknologi Cipasung memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan mahasiswa ketika variabel responsiveness hadir. Dengan kata lain, dengan asumsi variabel independen lain dari model regresi tidak berubah, jika variabel daya tanggap meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan mahasiswa juga akan meningkat sebesar 1% atau sebesar 0,090. Koefisien bernilai positif, menunjukkan bahwa daya tanggap dan kepuasan mahasiswa berkorelasi positif; semakin besar skor ketanggapan, semakin tinggi skor kepuasan siswa.

5. Koefisien (b_4) regresi variabel assurance (X_4) sebesar 0,158. menunjukkan bahwa komponen Assurance di Program Studi Teknik Industri SMA Teknologi Cipasung berdampak baik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, jika faktor independen lain dalam model regresi dibuat konstan, maka variabel kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,158 jika variabel jaminan meningkat sebesar 1%. Koefisien positif menunjukkan korelasi positif antara jaminan dan kepuasan siswa; semakin tinggi nilai assurance maka semakin baik peringkat kepuasan mahasiswa.
 6. Koefisien regresi variabel Empati (X_5) (b_5) sebesar 0,226. menunjukkan bahwa variabel Empathy pada Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung berpengaruh positif terhadap kebahagiaan siswa. Dengan kata lain, jika faktor-faktor independen lain dalam model regresi dianggap konstan, maka variabel kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,226 jika variabel Empati tumbuh sebesar 1%. Karena korelasinya positif, ada hubungan antara empati dan kepuasan siswa. Skor kepuasan siswa meningkat seiring dengan meningkatnya nilai empati.
- B. Uji T Parsial
- Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan signifikansi pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat, dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat.
- H_0 : Mutu Layanan Akademik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness,

assurance, empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Mutu Layanan Akademik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

1. Berdasarkan uji t di dapatkan hasil bahwa aspek *tangibles* (X_1) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai signifikansi sebesar 0,562 lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, terbukti bahwa tangibles tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Berdasarkan uji t di dapatkan hasil bahwa aspek reliability (X_2) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai signifikansi sebesar 0,214 lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, terbukti bahwa reliability tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Berdasarkan uji t di dapatkan hasil bahwa aspek responsiveness (X_3) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai signifikansi sebesar 0,332 lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, terbukti bahwa responsiveness tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Berdasarkan uji regresi linier berganda di dapatkan hasil bahwa aspek assurance (X_4) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai signifikansi sebesar 0,173 lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, terbukti bahwa assurance tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Berdasarkan uji regresi linier berganda di dapatkan hasil bahwa aspek empathy (X_5) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, terbukti bahwa empathy yang terdiri dari Kepedulian prodi memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, Prodi memonitor kemampuan mahasiswa, Di daerah-daerah yang membutuhkan bantuan mahasiswa, dosen siap melakukannya. Dosen mudah didekati, membantu, dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan keterampilan

siswa, mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

C. Uji F Simultan

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara bersama terhadap kepuasan mahasiswa.

H_0 : Mutu Layanan Akademik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Mutu Layanan Akademik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4 UJI F SIMULTAN

ANOVA ^a						
Model		Sum of	Mean	F	Sig.	
		Squares	df			Square
1	Regressi	367,725	5	73,545	25,958	,000 ^b
	Residual	158,662	56	2,833		
	Total	526,387	61			

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan hasil uji f didapatkan hasil bahwa Mutu Pelayanan Akademik yang terdiri dari Tangibles (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena nilai signifikansi dari Tabel 4.8 sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas kesalahan sebesar 0,05 maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Tangibles (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

a. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5 KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 ^a	,699	,672	1,68323

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

b. Dependent Variable: Y

Nilai R Square sebesar 0,699 atau sebesar 69,9%. Angka tersebut digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh Mutu Pelayanan Akademik yang terdiri dari Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati) terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy sebesar 69,9% sedangkan 30,1% (100% - 69,9%) sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

VI. KESIMPULAN

Secara simultan bahwa Mutu Pelayanan Akademik yang terdiri dari Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Industri di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel empati (X₅) secara parsial. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara positif oleh karakteristik kualitas layanan Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan), namun pengaruh ini tidak signifikan secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Budiman. 2006. *Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: UPI Press.

[2] Huwaida, H., & Imelda, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik dan Niaga*, 18(2), 100-110.

[3] Lib.atmajaya.ac.id "Pengendalian Mutu" diakses pada September 21, 2022 20.51 WIB. <https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=76722#:~:text=Usaha%20pengendalian%20kualitas%20jasa%20merupakan,bahkan%20lebih%20meningkatkan%20mutu%20pelayanan>

[4] Marthalina, M. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1-18.S.

[5] Martasubrata, N., & Suwatno, S. 2016. Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 1(1), 136-143.

[6] Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*.

[7] Rustami, N. A., & Kurniatun, T. C. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 42-52.M.