

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN (STIM) BUDI BAKTI

ANDRY

andryy094@gmail.com

Mahasiswa Program S1 Manajemen STIM Budi Bakti

RITA MARDIANA

ritamardiana17@gmail.com

Dosen STIM Budi Bakti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 70 Mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan korelasi sederhana dan korelasi berganda. Menurut hasil analisis yang di peroleh yaitu Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) memiliki pengaruh dengan nilai tingkat t hitung sebesar 10,673 pada signifikan $(0,000) < 0,005$ atau $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$. Dan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) memiliki pengaruh dengan nilai tingkat t hitung sebesar 13,356 pada signifikan $(0,000) < 0,005$ atau $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$. Sedangkan pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan nilai F hitung sebesar 91,468 pada signifikan $(0,000) < 0,005$ atau $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the Quality of Service and Location on Student Satisfaction Budi Bakti School of Management, either partially or simultaneously. This study uses quantitative methods. sampling technique used in this study is the Non Probability Sampling with the type of Purposive Sampling with a sample size of 70 students. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique uses simple correlation and multiple correlation. According to the results of the analysis obtained, namely Service Quality (X1) on Student Satisfaction (Y) has an influence with the t-count level value of 10,673 at significant (0.000) <0.005 or $P_{value} (sig) < 0.005$. And Location (X2) on Student Satisfaction (Y) has an influence with the t-level value of 13.356 at a significant (0.000) <0.005 or $P_{value} (sig) < 0.005$. While the simultaneous influence of Service Quality (X1) and Location (X2) has an influence on Student Satisfaction (Y) with a calculated F value of 91.468 at significant (0.000) <0.005 or $P_{value} (sig) < 0.005$.

Keywords: Service Quality, Location and Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara.

Perguruan tinggi swasta sekarang dihadapkan pada keputusan yang sulit selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada penurunan jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu.

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, lokasi kampus, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang representatif, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku diperpustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain.

Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa memilih sebuah perguruan tinggi.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti merupakan perguruan tinggi swasta yang ada di Kabupaten Bogor, untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain maka STIM Budi Bakti harus dapat memenuhi kepuasan mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa harus menjadi perhatian utama bagi STIM Budi Bakti karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing.

Kepuasan konsumen (mahasiswa) adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang loyal. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Memperhatikan serta meningkatkan level kepuasan konsumen, menjadi keuntungan dalam persaingan. Karena cenderung lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang sangat penting untuk kelancaran proses akademik di STIM Budi Bakti. Bagi STIM Budi Bakti, salah satu upaya untuk mempertahankan eksistensi adalah bagaimana bisa mempertahankan mahasiswa karena keberadaan mahasiswa akan menjadi tolak ukur kelancaran proses perkuliahan dan menjadi daya tarik bagi calon mahasiswa baru untuk menjadikan STIM Budi Bakti sebagai preferensi bagi mahasiswa baru untuk melanjutkan pendidikan. Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hubungan yang sangat erat dengan kepuasan mahasiswa, dimana kualitas pelayanan akan menarik minat mahasiswa untuk menginformasikan kepada mahasiswa baru untuk belajar di STIM Budi Bakti. Dengan meningkatnya persaingan di dunia pendidikan yang terus berkembang, kualitas pelayanan menjadi sangat penting peranannya dalam ruang lingkup pendidikan. STIM Budi Bakti merupakan perguruan tinggi swasta yang memiliki berbagai pelayanan yaitu bagian pelayanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, perpustakaan, penerimaan mahasiswa baru. Kesemua bagian pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan mahasiswa.

Selain kualitas pelayanan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah lokasi kampus. Lokasi yang dekat dengan fasilitas transportasi serta mudah ditemukan atau mudah dicapai akan berpengaruh terhadap kepuasan. Keberadaan lokasi yang mudah dijangkau akan menjadi

pertimbangan dan faktor pendorong seorang konsumen merasa puas. Karena lokasi kampus yang dekat dengan tempat tinggal akan berpengaruh pada ekonomi mahasiswa, yaitu biaya dimana lokasi mudah dijangkau dengan kendaraan umum.

Lokasi kampus sangat menentukan untuk kepuasan mahasiswa, sehingga lokasi kampus hendaklah strategis seperti dekat dengan akses jalan yang setiap saat bisa dilalui oleh kendaraan, dekat dengan tempat ibadah, dekat dengan tempat tinggal, tempat parkir luas serta faktor lain seperti jasa-jasa yang mendukung seperti fotokopi, percetakan. Mahasiswa merasa puas, jika lokasi kampus yang sangat strategis dengan sarana dan prasarana yang lengkap.

Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang dialami, maka peneliti mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut: Sejauhmana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIM Budi Bakti? Sejauhmana Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIM Budi Bakti? Sejauhmana Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIM Budi Bakti?

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa STIM Budi Bakti. Menurut Sugiyono (2019:127) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019:133). Jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 70 orang mahasiswa.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono (dalam Meithiana 2019:61) kualitas pelayanan adalah Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Meithiana 2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Rambat (dalam Meithiana 2019:62) Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Meithiana 2019:63-64) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu:

1. Berwujud (Tangibles); Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (Reliability); Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (Responsiveness); Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (Assurance); Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. Empati (Empathy); Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Lokasi

Lokasi adalah letak suatu usaha pada daerah strategis sehingga dapat memaksimalkan laba. Dalam mendirikan perusahaan, pemilihan lokasi sangat dipertimbangkan, karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:51) menyatakan bahwa lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian produk atau jasa kepada para konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

Menurut Tjiptono (2015:345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasar yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Menurut Rusydi (2018:60) Lokasi adalah letak dimana sebuah perusahaan atau industri berada yang dianggap memiliki nilai penting yang berpengaruh pada penjualan dan pencarian laba baik secara jangka pendek dan panjang.

Indikator lokasi Menurut Fandy Tjiptono (2015:15) pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut:

1. Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu : (1) Banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya impulse buying, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan dan (2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.
5. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
7. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. Dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.
8. Peraturan Pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu berdekatan dengan tempat ibadah.

Sumaatmadja dalam bukunya yang berjudul “Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan” menyatakan bahwa lokasi dalam suatu ruang dapat dibedakan menjadi dua jenis lokasi, yaitu :

1. Lokasi absolut adalah suatu tempat atau wilayah yang lokasinya berkaitan dengan letak astronomis yaitu dengan menggunakan garis 15 lintang dan garis bujur, dan dapat diketahui secara pasti dengan menggunakan peta. Lokasi absolut suatu daerah tidak dapat berubah atau berganti sesuai perubahan jaman tetapi bersifat tetap karena berkaitan dengan bentuk bumi.
2. Lokasi relatif adalah suatu tempat atau wilayah yang berkaitan dengan karakteristik tempat atau suatu wilayah, karakteristik tempat yang bersangkutan sudah dapat diabstraksikan lebih jauh. Lokasi relatif memberikan gambaran tentang keterbelakangan, perkembangan dan kemajuan wilayah yang bersangkutan dibandingkan dengan wilayah lainnya. Lokasi relatif dapat ditinjau dari site dan situasi (situation). Site adalah semua sifat atau karakter internal dari suatu daerah tertentu sedangkan situasi adalah lokasi relatif dari tempat atau wilayah yang bersangkutan yang berkaitan dengan sifat-sifat eksternal suatu region.

Kepuasan

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Menurut Umar (dalam Meithiana 2019:82) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Tjiptono (dalam Meithiana 2019:90) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Meithiana 2019:90) Kepuasan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019:2). Jenis metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei. Sugiyono (2019:57) metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Sebagai instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat dan validnya sesuatu alat ukur mampu melakukan fungsi. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap alat ukur variabel independen seperti pada tabel berikut:

Tabel 1
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ruang kelas terlihat bersih	52,33	158,233	,622	,961
Ruang kelas cukup memadai	52,71	160,714	,552	,962
Perlengkapan belajar sudah memadai	52,62	158,848	,648	,960
Kehadiran dosen mengajar tepat waktu	52,19	153,662	,788	,958
Petugas adminitrasi cepat dalam melayani mahasiswa	52,24	152,390	,730	,959
Informasi yang di sampaikan mudah di mengerti	52,10	151,690	,849	,957
Adminitrasi tanggap dalam melayani mahasiswa	52,43	152,557	,745	,959

Petugas keamanan melayani dengan baik	52,14	154,129	,778	,958
Dosen tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	51,95	149,948	,784	,958
Dosen mempunyai kemampuan yang baik dalam mengajar	51,95	150,448	,829	,957
Kampus menyediakan fasilitas belajar yang baik	52,29	155,914	,810	,958
Mahasiswa merasa aman berada dilingkungan kampus	51,90	151,190	,896	,956
Dosen bersikap ramah dan sopan	51,86	150,029	,811	,957
Karyawan bersikap ramah dan sopan	52,00	149,000	,835	,957
Dosen mendengarkan keluhan mahasiswa dengan baik	51,95	149,448	,904	,955

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Menyatakan butir valid atau tidak digunakan angka pedoman sebagaimana tercantum pada teori yang dicantumkan yaitu 0,3 dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom Corrected Item Total Correlation (CITC), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika CITC > 0,3 maka data dinyatakan valid
- Jika CITC < 0,3 maka data dinyatakan tidak valid

Terlihat pada tabel 1 bahwa semua butir pernyataan yang ada mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan yang ada tersebut valid dan reliable sehingga dapat diyakini bahwa seluruh pengukurannya benar.

Tabel 2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	15

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Terlihat pada tabel 2 bahwa terdapat hasil perolehan Cronbach's Alpha total 0,961 sehingga hanya terdapat satu butir saja yang nilai Cronbach's Alpha if item delete untuk masing-masing pernyataan pada setiap itemnya lebih tinggi dari pada total ini. Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar $0,961 > 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliable karena teori yang digunakan adalah berdasarkan cronbach's alpha $> 0,6$. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada variabel ini secara keseluruhan valid dan reliable dan hasilnya dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Lokasi (X2)

Tabel 3
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi yang dilalui mudah di jangkau	52,86	186,529	,801	,963
Adanya sarana transportasi umum menuju kampus	52,52	194,962	,594	,967
Lokasi kampus dekat dengan jalan raya	52,43	184,157	,831	,963
Adanya papan nama yang menunjukkan letak kampus	52,90	187,190	,838	,963
lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.	52,95	187,048	,807	,963
Kepadatan lalu lintas tidak menjadi hambatan menuju kampus	53,10	192,490	,610	,967
Area kampus dekat dengan keramaian sehingga memberikan peluang mahasiswa baru	52,67	185,333	,908	,961
Tempat parkir yang disediakan luas	52,52	185,262	,921	,961
Tempat parkir yang disediakan nyaman dan aman	52,76	183,290	,887	,962
Lokasi kampus mempunyai lahan yang luas sehingga dapat berkembang	52,86	186,229	,811	,963

Kampus mendukung usaha yang ditawarkan seperti fotocopy	53,24	186,590	,751	,964
Lokasi STIM Budi Bakti jauh dari kampus lain	52,71	195,614	,677	,965
Lokasi kampus STIM Budi Bakti strategis sehingga mampu bersaing dengan kampus lain	52,71	182,514	,861	,962
Area kampus tidak ada peraturan yang memberatkan kampus	52,48	192,262	,732	,965
Lokasi kampus tidak melanggar aturan pemerintah	52,62	188,848	,926	,962

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Menyatakan butir valid atau tidak digunakan angka pedoman sebagaimana tercantum pada teori yang dicantumkan yaitu 0,3 dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom Corrected Item Total Correlation (CITC), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika CITC > 0,3 maka data dinyatakan valid
- Jika CITC < 0,3 maka data dinyatakan tidak valid

Terlihat pada tabel 3 bahwa semua butir pernyataan yang ada mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Lokasi yang ada tersebut valid dan reliable sehingga dapat diyakini bahwa seluruh pengukurannya benar.

Tabel 4
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	15

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Terlihat pada tabel 4 bahwa terdapat hasil perolehan Cronbach's Alpha total 0,966 sehingga hanya terdapat satu butir saja yang nilai Cronbach's Alpha if item delete untuk masing-masing pernyataan pada setiap itemnya lebih tinggi dari pada total ini. Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,966 > 0,6 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliable karena teori yang digunakan adalah berdasarkan cronbach's alpha > 0,6. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada variabel ini secara

keseluruhan valid dan reliable dan hasilnya dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 5
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Biaya kuliah sangat terjangkau	52,14	198,029	,907	,979
Biaya kuliah sesuai dengan promosi	52,33	197,633	,874	,980
Karyawan memberikan pelayanan yang baik	52,38	202,648	,864	,980
Fasilitas belajar sesuai yang diharapkan	52,71	210,714	,712	,982
Jam kuliah sesuai yang saya inginkan	52,48	205,662	,859	,980
Saya berminat untuk mengabdikan diri demi kemajuan kampus	52,38	204,248	,885	,980
Saya berminat kuliah kembali di STIM Budi Bakti jika terdapat jenjang S2	52,52	208,862	,825	,981
Saya bersedia jadi bagian dari kampus jika dilibatkan dalam kegiatan kampus	52,57	213,457	,798	,981
Saya akan selalu bersilaturahmi dengan keluarga besar kampus	52,38	204,048	,892	,980
Saya bersedia datang ke kampus jika di undang dalam suatu acara	52,57	205,357	,903	,980
Saya berminat merekomendasikan kampus STIM Budi Bakti kepada orang lain	52,38	199,148	,907	,979
Saya bersedia mempromosikan kampus ke media sosial	52,43	200,257	,932	,979

Saya bersedia memberikan edukasi kepada muda-mudi untuk kuliah di STIM Budi Bakti	52,38	203,248	,964	,979
Saya dengan senang hati memberikan testimoni positif tentang STIM Budi Bakti	52,24	198,690	,921	,979
Saya bersedia merekomendasikan STIM Budi Bakti karna biaya kuliah terjangkau	52,10	196,990	,924	,979

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Menyatakan butir valid atau tidak digunakan angka pedoman sebagaimana tercantum pada teori yang dicantumkan yaitu 0,3 dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom Corrected Item Total Correlation (CITC), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika CITC > 0,3 maka data dinyatakan valid
- Jika CITC < 0,3 maka data dinyatakan tidak valid

Terlihat pada tabel 5 bahwa semua butir pernyataan yang ada mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Lokasi yang ada tersebut valid dan reliable sehingga dapat diyakini bahwa seluruh pengukurannya benar.

Tabel 6
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,981	15

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Terlihat pada tabel 6 bahwa terdapat hasil perolehan Cronbach's Alpha total 0,981 sehingga hanya terdapat satu butir saja yang nilai Cronbach's Alpha if item delete untuk masing-masing pernyataan pada setiap itemnya lebih tinggi dari pada total ini. Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,981 > 0,6 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliable karena teori yang digunakan adalah berdasarkan cronbach's alpha > 0,6. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada variabel ini secara keseluruhan valid dan reliable dan hasilnya dapat digunakan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Uji Hipotesis 1 Variabel Bebas Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan (Y)

Tabel 7
Analisis Signifikan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,827	4,761		1,644	,105
	TOTAL_X1	,885	,083	,791	10,673	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai tingkat t hitung sebesar 10,673 pada signfikan (0,000) < 0,005 atau P_{value} (sig) < 0,005 artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 8
Analisis Korelasi Sederhana
Correlations

		TOTAL_Y	TOTAL_X1
Pearson Correlation	TOTAL_Y	1,000	,791
	TOTAL_X1	,791	1,000
Sig. (1-tailed)	TOTAL_Y	.	,000
	TOTAL_X1	,000	.
N	TOTAL_Y	70	70
	TOTAL_X1	70	70

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Tabel 9
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Kriteria
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018,231)

Pada bagian diatas terlihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat yang diregresikan, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan (Y). Isi gambaran bagian tersebut adalah :

Person Correlation =0,791 dengan Sig. (1-tailed)= 0 dan N (Jumlah Responden) = 70. Dapat diukur dengan tabel koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan kuat pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 10
Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,791 ^a	,626	,621	8,010	,626	113,911

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Pada bagian ini ditampilkan korelasi (r) = 0,791, menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan (Y) memiliki hubungan yang kuat.

Sedangkan nilai r square (r²) = 0,626 dimana :

$$\begin{aligned}
 \text{KD (Koefisien Determinasi)} &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,626 \times 100\% \\
 &= 62,6\%
 \end{aligned}$$

Hal ini menunjukkan indeks determinasi, yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan sebesar 0,626 atau 62,6 % dan sisanya sebesar 37,4 % dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Uji Hipotesis 2 Variabel Bebas Lokasi (X2) Terhadap Kepuasan (Y)

Tabel 11
Analisis Signifikan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,019	3,802		2,109	,039
1 TOTAL_ X2	,875	,066	,851	13,356	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat pada variabel Lokasi (X2) dengan nilai tingkat t hitung sebesar 13,356 pada signfikan (0,000) < 0,005 atau P_{value} (sig) < 0,005 artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 12
Analisis Korelasi Sederhana
Correlations

		TOTAL_Y	TOTAL_X 2
Pearson Correlation	TOTAL_Y	1,000	,851
	TOTAL_X 2	,851	1,000
Sig. (1-tailed)	TOTAL_Y	.	,000
	TOTAL_X 2	,000	.
N	TOTAL_Y	70	70
	TOTAL_X 2	70	70

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Tabel 13
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Kriteria
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018,231)

Pada bagian diatas terlihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat yang diregresikan, yaitu Lokasi (X2) dan Kepuasan (Y). Isi gambaran bagian tersebut adalah : Person Correlation =0,851 dengan Sig. (1-tailed)= 0 dan N (jumlah Responden) = 70. Dapat diukur dengan tabel koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat pada pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 14
Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,851 ^a	,724	,720	6,883	,724	178,383

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Pada bagian ini ditampilkan korelasi (r) = 0,851, menunjukkan bahwa hubungan antara Lokasi (X2) dengan Kepuasan (Y) memiliki hubungan yang sangat kuat.

Sedangkan nilai r square (r²) = 0,724 dimana :

$$\begin{aligned}
 \text{KD (Koefisien Determinasi)} &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,724 \times 100\% \\
 &= 72,4\%
 \end{aligned}$$

Hal ini menunjukkan indeks determinasi, yaitu pengaruh Lokasi terhadap

Kepuasan sebesar 0,724 atau 72,4 % dan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,842	4,080		1,432	,157
1 TOTAL_X1	,210	,149	,188	1,407	,164
TOTAL_X2	,705	,137	,686	5,141	,000

Sumber : Data primer diolah tahun 2022 (SPSS versi 21)

Pada bagian ini dikemukakan nilai koefisien a dan b serta harga t hitung dan juga tingkat signifikansi. Dari tabel diatas didapat t persamaan perhitungan sebagai berikut:

Persamaan Regresi : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

$$Y = 5,842 + 0,210X_1 + 0,705 X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan

a = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Lokasi

KESIMPULAN

1. Pada variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) hasil uji validitas mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3 dan didapatkan nilai Alpha $0,961 \geq 0,6$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pernyataan untuk variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) valid dan reliabel.
2. Pada variabel bebas Lokasi (X2) hasil uji validitas mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3 dan didapatkan nilai Alpha $0,966 \geq 0,6$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pernyataan untuk variabel bebas Lokasi (X2) valid dan reliabel.
3. Pada variabel terikat Kepuasan (Y) hasil uji validitas mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3 dan didapatkan nilai Alpha $0,981 \geq 0,6$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pernyataan untuk variabel terikat Kepuasan (Y) valid dan reliabel

4. Bahwa dalam pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan (Y). Menurut hasil perhitungan tingkat signifikan adalah $0,00 < 0,05$ atau H_0 : ditolak dan H_1 : diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan. Sehingga Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh besar sebesar 62,6% terhadap kepuasan Mahasiswa (Y) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Menurut perhitungan koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,626$ atau 62,6% berarti memiliki hubungan yang sangat kuat, sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Bahwa dalam pengujian variabel lokasi (X2) terhadap semangat kepuasan (Y). Menurut hasil perhitungan diperoleh tingkat signifikan $0,00 < 0,05$ atau H_0 : ditolak dan H_1 : diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa: Lokasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Sehingga lokasi (X2) berpengaruh besar sebesar 72,4% terhadap kepuasan (Y). Menurut perhitungan koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,724$ atau 72,4% berarti memiliki hubungan yang sangat kuat, sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain.
6. Bahwa dalam pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan (Y). Menurut hasil analisis yang diperoleh tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$) atau H_0 : ditolak dan H_1 : diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh besar terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,732 atau 73,2% dan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

SARAN-SARAN

1. Pihak kampus harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan dari segi fasilitas belajar karena agar tidak terjadi ketidakpuasan mahasiswa.
2. Pihak kampus harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan dari segi keamanan karena agar mahasiswa merasa aman berada di lingkungan kampus.
3. Pihak kampus harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan dari segi ketanggapan karyawan dalam melayani mahasiswa agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.
4. Pihak kampus harus meningkatkan kembali kepuasan mahasiswa dari

segi kemudahan dalam menemukan lokasi keberadaan kampus, dengan memberikan petunjuk jalan atau papan nama kampus agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang di harapkan.

5. Berdasarkan tingkat hubungan variabel semua variabel memiliki hubungan yang kuat jika lebih baik lagi kampus tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan lokasi agar mahasiswa merasa puas dengan begitu diharapkan banyaknya mahasiswa baru yang melanjutkan kuliah di STIM Budi Bakti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar Rusydi . 2018. Manajemen Pemasaran. Cetakan kesatu. Bandung : Alfabeta
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep, dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.
- Alma Buchari . 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi, Cetakan ke-12, Bandung : Alfabeta Cetakan ke-1. Bandung: CV Pustaka Setia
- Firmansyah M Anang dan Mahardika Budi W. 2018. Pengantar Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta: Deepublish
- Hasibuan Melayu S.P . 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan ke 10, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Indrasari Meithiana . 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan . Cetakan Pertama, Surabaya : Unitomo Press
- Priansa Donni Juni . 2017. Komunikasi pemasaran terpadu (pada era media sosial).
- Ridwansyah Ardhi . 2017. *Instan Marketing For Busy People* Rangkuman Intisari Pemasaran. Edisi Pertama. Jakarta: Esensi
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Edisi Kedua.
- Tjiptono Fandy . 2015. Strategi Pemasaran. Edisi ke empat. Yogyakarta: CV. Andi Offset