

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI BIRO KEMAHASISWAAN IBI DARMAJAYA

Helmita

Perguruan Tinggi Mitra Lampung (UMITRA)

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 7 Gedongmeneng Bandar Lampung 35145.

Telp/Fax (0721) - 701418

Email: mitahelmita@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of service quality perceptions and communication to the satisfaction of Student Affairs in IBI Darmajaya Bandar Lampung. The samples were students which followed the organization in IBI Darmajaya as many as 87 students, taken by using random sampling technique. The data analysis included: data validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test, multiple regression analysis, multicollinearity, heteroskedasticity test, autocorrelation test, t test, and F test. The results showed that an independent variable, service quality perception (X1) affected on students' satisfaction (Y) at Student Affairs in IBI Darmajaya. A service quality perception variable (X1) partially significant affected on student s' satisfaction (Y). The student affairs has not provided services based on needs and expectations, because there were still found any complaints and criticism about services at student affairs. Students had perceptions that quality of services at bureau of student affairs were considered poor since the correlation coefficient indicated the level of relationship between the variables was 0.902. It meant there was a very strong effect among the variables and it would affect positively between variables. However, the determination coefficient indicated that the degree of effect was 0.810, and it was explained that the students' satisfaction variable (Y) was affected by the variable of service quality perceptions (X1) and communications (X2) as much as 0.814 or 81.4% and the remainder as much as $(1-0.81) = 0.19$ or 19%, which was affected by other variables observed.

Keywords: *Service Quality Perception, Communication, Satisfaction, Student Affairs*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya Bandar Lampung. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa Organisasi IBI Darmajaya sebanyak 87 mahasiswa dengan teknik Random Sampling. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas data, uji reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Homogenitas, analisis regresi berganda, Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Otokorelasi, Uji t, dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan variabel independen Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya. Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Biro Kemahasiswaan belum

memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan karena masih ada keluhan & kritikan tentang pelayanan. Mahasiswa berpersepsi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Biro kemahasiswaan masih dianggap kurang karena nilai koefisien korelasi menunjukkan tingkat hubungan antara variabel sebesar 0,902, yang berarti ada pengaruh yang sangat kuat antara variabel yang berarti berpengaruh positif antara variabel. Sedangkan koefisien determinasi yang menunjukkan tingkat pengaruh sebesar 0,810, hal ini menjelaskan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh variabel persepsi kualitas pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) sebesar 0,814 atau 81,4% dan sisanya $(1 - 0,81) = 0,19$ atau 19% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti.

Kata kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan, Kemahasiswaan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan prima pada saat ini merupakan tuntutan masyarakat untuk memaksa penyedia layanan menata kembali pelayanan yang disediakan kepada konsumen. Jika konsumen tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan di perusahaan tersebut. Permasalahan umum yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, dan tidak jelas. Karyawan perusahaan terkadang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, masih kurangnya pengetahuan dan kemampuan karyawan tentang pelayanan prima, perilaku dan sikap yang belum baik dalam melakukan pelayanan.

Sebuah perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perusahaan penyedia jasa, dalam melaksanakan kegiatannya akan

berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Satu hal yang harus diperhatikan yaitu keberhasilan berbagai kegiatan di perguruan tinggi dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Elemen faktor yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam sebuah pengelolaan perguruan tinggi, maka perlu dikaji bagaimana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh bagian Administrasi, apakah kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai konsumen sudah terpenuhi, sehingga mahasiswa merasa keinginannya telah tercapai, merasa puas, dan merasa dihargai. Tenaga administrasi dalam kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa dan mempengaruhi tingkat

keuntungan perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan.

Seiring perkembangan jaman yang memudahkan kita mendapatkan akses informasi seluas-luasnya, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menilai pelayanan administrasi dikampusnya. Mereka menginginkan pelayanan yang bermutu dan mudah. Mereka menganggap kepuasan adalah hak yang wajib mereka terima sebagai bagian dari pelayanan prima dari sebuah institusi pendidikan. Kebutuhan mahasiswa dalam suatu institusi pendidikan harus berdasarkan orientasi pelayanan. Pelayanan di Biro Kemahasiswaan idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat.

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu tujuan yang paling utama setiap perguruan tinggi, mahasiswa dipandang sebagai konsumen dalam dunia pendidikan, kunci utama kesuksesan pelayanan suatu perguruan tinggi adalah dari konsep kepuasan mahasiswa. Dalam kehidupan sehari-hari kepuasan mahasiswa akan terbentuk secara terus – menerus di lingkungan perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dapat menarik calon mahasiswa baru melalui komunikasi yang baik kepada keluarga, teman, dan relasi, kemudian setelah lulus akan kembali ke

perguruan tinggi yang sama untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi lagi. Persepsi seseorang mengenai orang lain atau suatu fenomena lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor fisiologis, harapan, kemampuan kognitif dan faktor-faktor budaya. Perbedaan persepsi lebih ditentukan oleh kemampuan inderawi dan fisiologi. Keadaan fisiologis (lelah, stress, sakit, sehat, bahagia dan sejenisnya) juga berpengaruh terhadap persepsi. Selain itu, faktor usia juga berdampak pada persepsi. Visualisasi positif merupakan teknik yang digunakan untuk membentuk gambaran mental mengenai diri sendiri dan penerapkannya dalam situasi yang tepat.

Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri demikian pula halnya dalam organisasi. Komunikasi penting bagi suatu organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktivitas manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

II. LANDASAN TEORI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Institut Informatika & Bisnis Darmajaya (IBI Darmajaya) sebagai

sebuah lembaga penyedia jasa pendidikan tinggi mempunyai fungsi mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk melaksanakan tanggungjawab terhadap kelangsungan proses pembinaan mahasiswa di bidang non akademik di IBI Darmajaya, terdapat Biro Kemahasiswaan yang berada dibawah koordinasi Wakil Rektor III. Biro Kemahasiswaan merupakan salah satu unit kerja yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi lembaga induk IBI Darmajaya. Setiap hari di ruangan Kemahasiswaan selalu dipadati mahasiswa yang akan melakukan bimbingan administrasi organisasi, Informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasi, pengajuan proposal dan LPJ kegiatan, dan lain-lain.

Kepuasan pelanggan. Engel et.all (1990) , mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Philip Kotler (2008:138), menandakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. Ada kesamaan di antara beberapa definisi di

gas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan).

Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan mencakup kepuasan pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut: Pelanggan merupakan prioritas utama organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas, tinggi dan perbaikan terus-menerus. Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang

mebutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain: Strategi *superior customer service*, strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan di bidang jasa ditunjukkan oleh hal – hal sebagai berikut: *Time and timeliness* menunjukkan berapa lama pelanggan harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktunya, *Completeness* menunjukkan apakah yang diminta pelanggan disediakan, *Countersy*, menunjukkan bagaimana pelanggan dilayani oleh pekerja, *Accesibility and Conveniece* menunjukkan tentang seberapa mudah pelanggan mendapatkan pelayanan, *Accuracy* menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat, *Responsiveness* menunjukkan seberapa baik perusahaan bereaksi terhadap situasi yang tidak seperti biasanya. Ukuran kualitas

pelayanan jasa terletak pada ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, konsistensi, nyaman dan terjangkau, akurat dan tanggap. Manajemen kualitas tidak dapat dipisahkan dengan usaha terus – menerus untuk melakukan perbaikan. *Continous Improvemen* atau perbaikan berkelanjutan didasarkan pada konsep Jepang Kaizenn, yang selalu mencari cara memperbaiki operasi. Kualitas Pelayanan atau *Servis Quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain: Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa, Penyedia jasa bisa terhindar dari *publistas negative*, Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini, Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya, Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan

yang berkualitas lebih baik Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi.

Persepsi merupakan suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dari kenyataannya. Persepsi terjadi diawali ketika seseorang dihadapkan dengan suatu situasi atau suatu stimulus situasi yang dihadapi itu mungkin bisa berupa stimulus penginderaan dekat dan langsung atau berupa bentuk lingkungan sosiokultur dan fisik yang menyeluruh. Selanjutnya registrasi, interpretasi, dan Umpan Balik (*feedback*). Masa registrasi mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syaraf seseorang terpengaruh, kemampuan fisik untuk mendengar dan melihat akan mempengaruhi persepsi. Interpretasi suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting. Tergantung pada cara pendalaman (*learning*), motivasi, dan kepribadian seseorang. Sebuah persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal

antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang di capai. Faktor eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena di dahului oleh suatu proses yang di kenal dengan komunikasi. Persepsi meliputi semua proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi mengenai lingkungannya. faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut : Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi, Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidakasingan suatu objek.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi, kalau tidak penyampai berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam distorsi. Namun demikian, komunikasi dalam

kenyataan tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak terdapat sejumlah kemungkinan penghalang dan penyaring di dalam komunikasi. Komunikasi timbul karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang sama pengertiannya dengan orang lain dan kemungkinan berlainan, karena informasi yang di komunikasikan tersebut membuat orang-orang mempunyai kesamaan dan perbedaan pengertian. Kesamaan atau perbedaan ini disebabkan persepsi orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Proses komunikasi ini terselenggara dengan baik atau tidak tergantung persepsi masing-masing orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Komunikasi yang efektif merupakan prasyarat terbinanya kerjasama yang

baik untuk mencapai organisasi. Salah satu penyebab terjadinya kegagalan komunikasi adalah tidak adanya pengertian atas lambang – lambang tersebut. Gagalnya komunikasi dalam suatu organisasi tertentu dapat dilihat dari : Apakah tujuan dari pesan yang disampaikan itu tercapai atau tidak, Apakah alat komunikasi atau bahan – bahan keterangan yang sudah dilambangkan kedalam simbol – simbol itu mengantar pesan atau tidak, Apakah

penerima pesan dapat memahami apa yang dipesankan atau tidak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan

tertentu, penelitian ini didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif, metode kuantitatif disebut sebagai metode positivistic karena berdasarkan filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris. Objektif, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui

pengaruh persepsi, kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan di Biro Kemahasiswaan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah

mahasiswa Organisasi IBI Darmajaya, yang aktif berorganisasi pada periode kepengurusan tahun 2016 adalah sejumlah 666 mahasiswa, dimana 166 mahasiswa diantaranya adalah pengurus organisasi dan selebihnya yaitu 500 mahasiswa adalah anggota aktif organisasi. Berdasarkan dari data tersebut maka sampel yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah 10% dari jumlah seluruh populasi mahasiswa yang aktif berorganisasi yaitu 87 mahasiswa yang aktif organisasi. Dalam hal ini dikarenakan populasi jumlah mahasiswa Organisasi yang dijadikan Populasi sebanyak 666 orang, maka penulis melakukan tehnik secara sampel, menggunakan perhitungan statistik Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlah mahasiswa organisasi sebanyak 666 mahasiswa. Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%,. Alasan peneliti menggunakan tingkat presisi 10% karena jumlah populasinya kurang dari 1000.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian Persepsi Kualitas Pelayanan dan komunikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa yang berupa hasil Nontes. Hasil nontes berupa hasil dari

Questioner yang diuraikan dalam bentuk deskripsi data, Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner. Teknik kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Pengumpulan data dilakukan pada sumber data yaitu mahasiswa yang aktif berorganisasi kemahasiswaan yang ada di IBI Darmajaya. Indikator - indikator tersebut sebagai acuan pelaksanaan penelitian Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian ini, untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap mahasiswa yang aktif berorganisasi di kampus IBI Darmajaya, dengan menggunakan sample. Berdasarkan tehnik tersebut dimana dari populasi seluruh mahasiswa organisasi yang dijadikan sebagai sampel hanya 87 mahasiswa organisasi karena jumlahnya yang terlalu besar Dari angket dan kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa organisasi yang mengisi angket dalam penelitian ini maka didapat kenyataan yang ditemui dilapangan, menunjukkan bahwa pelayanan yang di

berikan oleh karyawan Biro Kemahasiswaan kepada mahasiswa organisasi masih di anggap kurang. Karena masih adanya keluhan dan kritikan dari mahasiswa organisasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Biro kemahasiswaan, seperti kurang ramah, kurang bersahabat terhadap mahasiswa organisasi yang sedang membutuhkan pelayanan, sebagian mahasiswa ada yang kurang puas dengan sikap pegawai Biro Kemahasiswaan yang kurang simpatik dalam melayani urusan pelayanan administrasi mahasiswa organisasi.

Mahasiswa organisasi yang melakukan proses bimbingan proposal kegiatan pada Biro Kemahasiswaan berpersepsi kualitas pelayanan yang di lakukan oleh staf Biro kemahasiswaan masih dianggap kurang karena didapat nilai koefisien korelasi

yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel sebesar 0,902, yang berarti ada pengaruh yang sangat kuat antara variabel yang berarti berpengaruh positif antara variabel. Sedangkan koefisien determinasi yang menunjukkan tingkat pengaruh sebesar 0,810, hal ini menjelaskan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh variabel persepsi kualitas pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) sebesar 0,814 atau 81,4% dan sisanya $(1 - 0,81) = 0,19$ atau 19% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti. Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel yaitu Persepsi Kualitas Pelayanan (X1), Komunikasi (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20.0.

Tabel 1 Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients

Model	Understandized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.error			
1 (constant)	-1.684	2.533		-0.665	0.508
Persepsi Kualitas Pelayanan	0.758	0.162	0.496	4.699	0.000
Komunikasi	0.840	208	0.430	4.048	0.000

Sumber : Hasil Olahan Data 2016

Pada bagian koefisien adalah untuk melihat persamaan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan statistik t untuk masing – masing variabel

independen. Terlihat bahwa konstanta a = - 1,684 dan koefisien b1 = 0,758 dan b2 = 0,840 sehingga persamaan regresinya menjadi :

$$Y = -1,684 + 0,758 (X1) + 0,840 (X2)$$

- a. Konstanta a sebesar $= -1,684$ menyatakan bahwa jika skor Persepsi Kualitas Pelayanan dan Komunikasi = 0 maka skor Kepuasan Mahasiswa $- 1,684$ satuan.
- b. Koefisien regresi untuk X1 (Persepsi Kepuasan Pelayanan) sebesar $0,758$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X1 (Persepsi Kepuasan) maka akan meningkatkan Kepuasan

Mahasiswa pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya sebesar $-1,684$ satuan.

- c. Koefisien regresi untuk X2 (Komunikasi) sebesar $0,840$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X2 (Komunikasi) maka akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya sebesar $-1,684$ satuan.

Dari hasil pengolahan melalui program SPSS 20.0 diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil R Square Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0.902	0.814	0.810	2.986

Sumber : Hasil Olahan Data 2016

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, terlihat nilai R, R^2 , Adjusted R^2 dan std. Error. Nilai koefisien korelasi (R) yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel sebesar $0,902$. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan tingkat pengaruh sebesar $0,810$, hal ini menjelaskan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) sebesar $0,814$ atau $81,4\%$ dan sisanya $(1- 0,81) = 0,19$ atau 19% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian tentang Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) dan komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel independen Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Biro

Kemahasiswaan IBI Darmajaya. Di peroleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ atau nilai probabilitas $sig < \alpha$ yang ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya.

2. Biro Kemahasiswaan belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa organisasi, karena dari angket yang disebarkan kepada mahasiswa organisasi, yang mengisi angket dan kuesioner dalam penelitian ini terdapat kenyataan yang ditemui dilapangan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Biro Kemahasiswaan kepada mahasiswa organisasi masih dianggap kurang.
3. Belum ada perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi Biro Kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa organisasi kemahasiswaan, karena masih adanya keluhan dan kritikan dari mahasiswa organisasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Biro kemahasiswaan, seperti kurang ramah, kurang bersahabat terhadap mahasiswa organisasi yang sedang membutuhkan

pelayanan, sebagian mahasiswa ada yang kurang puas dengan sikap pegawai Biro Kemahasiswaan yang kurang simpatik dalam melayani urusan pelayanan administrasi mahasiswa organisasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya Bandar Lampung, khususnya karyawan bagian pelayanan administrasi, yaitu:

1. Hendaknya karyawan bagian pelayanan administrasi Biro Kemahasiswaan IBI Darmajaya Bandar Lampung mampu memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan administrasi yang diberikan
2. Dapat memberikan bantuan, kemudahan, dan kenyamanan, kepada mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi.
3. Selalu bersikap ramah kepada mahasiswa.
4. Selalu memahami kebutuhan mahasiswa & mengutamakan kepentingan mahasiswa.
5. Mampu menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai pelayanan administrasi dengan jelas.

6. Dapat memberikan kemudahan prosedur pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak Berteletele.

Keberhasilan pelayanan pada Biro Kemahasiswaan dilihat berdasarkan tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Dikarenakan tingkat kepuasan Mahasiswa masih sangat rendah, maka perlu ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui variabel lain selain Persepsi Kualitas Pelayanan dan Komunikasi yang dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Batubara, Aida W, Ginting, Paham. & Nurbaity, Lubis Arlina. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa*. Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 02 Oktober 2014, dilihat pada tanggal 25 Januari 2016.
- Haryono, Siswoyo dan Wardoyo Parwoto. 2012. *Structural Equation Modeling*. Bekasi, Intermedia Personalia Utama.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. Dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Ningtyas, Woro Mustika. 2014. *Pengaruh Pembinaan Disiplin Kerja Terhadap Iklim Kerja Pegawai di PT. Krakatau Industrial Estate Cilegon*, Universitas Pendidikan Indonesia, <http://repository.upi.edu>, dilihat pada tanggal 25 Januari 2016.
- Puspitasari, Mei Gawati. & Edris, Mochamad. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Jurnal Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember 2011, dilihat pada tanggal 25 Januari 2016.
- Rasul, Agung Abdul. dan Nurlaelah. 2010. *Praktikum Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk penelitian*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Susetyo, Budi. 2010. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung, Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Wijayanti, Ika Wahyu. dan Wahyono.
2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan
Terhadap Loyalitas Konsumen
Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai
Variabel Intervening*. Management
Analysis Journal 4 Januari 2015,
dilihat pada tanggal 25 Januari 2016.