

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PTS X SURABAYA

Rachma Rizqina Mardhotillah, Reizano Amri Rasyid

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

e-mail: rachma.rizqina@unusa.ac.id, reizano21@unusa.ac.id

***Abstract:** Higher Education Institution (PT) X is a private university located in Surabaya. In order for its existence and quality to be guaranteed, PTS X must conduct research on student satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality on student satisfaction at X University in Surabaya. The independent variable in this study is the quality of service with tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and dependent variable indicators in this study is the satisfaction of students at X University in Surabaya. This research is a type of quantitative research with a survey method, where researchers who analyze the numbers obtained from the survey results in the form of distributing questionnaires to the respondents. The research sample in this study were 200 PTS students in Surabaya. The sampling technique in this study was non-probability sampling using quota sampling technique. The results of the analysis show that service quality with tangible indicators has a positive and significant effect on satisfaction. Service quality with the indicator of reliability has a positive and not significant effect on student satisfaction. Service quality with responsive indicator has a positive and significant effect on student satisfaction. Service quality with the assurance indicator has a positive and not significant effect on student satisfaction. Service quality with empathy indicators has a positive and significant effect on student satisfaction at University X in Surabaya.*

***Keywords:** service quality, student satisfaction*

PENDAHULUAN

Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini merupakan masalah persaingan yang bersifat lokal, regional, dan global. Perguruan tinggi (PT) di Indonesia, baik yang berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan PT lokal tetapi juga berbagai institusi Perguruan Tinggi di tingkat internasional. Dari data Statistik Pendidikan Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional menyebutkan pada 2018 jumlah unit perguruan tinggi yang terdaftar mencapai 4.186 unit. Angka ini didominasi oleh perguruan tinggi swasta (PTS) yang mencapai 3.136 unit. Sedangkan perguruan tinggi negeri (PTN) menjadi unit paling sedikit, yakni 122 unit. Sisanya adalah perguruan tinggi agama dan perguruan tinggi di bawah kementerian

atau lembaga negara dengan sistem kedisiplinan.

Dalam konteks perguruan tinggi (PT), kepuasan konsumen cenderung berada pada mahasiswa yang dalam hal ini bertindak sebagai *stakeholder* utama. Kepuasan mahasiswa saat ini sudah dianggap sebagai hal yang berperan penting dalam menilai kualitas layanan dari sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu faktor penting dan krusial pada kemajuan suatu perguruan tinggi.

Banyak hal yang membuat kecenderungan tersebut, salah satu di antaranya adalah bahwa PT kini perlahan telah bergeser menjadi sebuah sektor yang kompetitif, di mana PT telah mengalami hukum permintaan dan penawaran seperti layaknya sebuah perusahaan atau organisasi korporasi. Hal ini membuat PT harus mempersiapkan

kan suatu keunggulan strategi mereka agar dapat bersaing secara kompetitif yang berbeda (diferensiasi) dengan PT yang lain. Seperti yang dikatakan oleh Kotler (2006:105) menyatakan bahwa “Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa.

Jain et al. (2011) mengemukakan bahwa institusi akademik membutuhkan inovasi berkelanjutan, diversitas struktur, dan menemukan cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya secara lebih efektif. Hal ini ditujukan untuk memperoleh keuntungan kompetitif dengan institusi akademik lainnya.

Perguruan Tinggi (PT) X merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang terletak di Surabaya. Pada perkembangannya, PTS X berkembang pesat menjadi salah satu PTS favorit di area Surabaya. Pada usia 4 tahun, PTS X sudah terakreditasi Institusi B, dan dalam waktu yang tidak lama hampir semua Program Studi yang dimiliki sudah terakreditasi B dari BAN PT dan LAMPT-Kes. Supaya eksistensi dan kualitas yang dimiliki terjamin, PTS X harus menjalankan riset terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan definisi ini, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan profesional akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep SerQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithml (1988: 16).

Indeks kepuasan konsumen/mahasiswa yang akan diperoleh dari penelitian ini nantinya dapat menjadi masukan bagi PTS X untuk pengembangan pelayanan dan atau pengembangan proses penyelenggaraan pendidikan. Dalam hal ini mahasiswa sebagai sumber dari inovasi dan sebagai partner dalam usaha pengembangan.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dalam sebuah penilaian kualitas pelayanan jasa dan penilaian kepuasan dari sisi pelanggan, telah didapatkan konsensus bahwa ekspektasi pelanggan merupakan faktor penting sebagai perbandingan dalam penilaian kualitas juga kepuasan pelanggan.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa memuaskan, maka hal ini memengaruhi konsumen dalam pembelian jasa tersebut kembali, begitupun sebaliknya. Parasuraman et al. (1988) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, sehingga didapatkan 5 dimensi karakteristik utama yang digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan. 5 dimensi yang dikenal juga sebagai *Q-Rater* ini dijadikan dalam 1 metode yang disebut sebagai metode *service quality* (servqual). *Q-Rater* tersebut adalah (1) *tangible*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, dan (5) *empathy*.

Tingkat kepuasan pelanggan yang ada dalam sebuah penilaian institusi perguruan tinggi sangatlah penting. Karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, seperti akan terciptanya hubungan yang baik antara institusi dengan para pelanggan, sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan yang tentunya dapat menguntungkan bagi institusi, pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa dan mahasiswi di Perguruan Tinggi X Surabaya. Menurut (Wijaya, 2011) pada dasarnya tujuan perusahaan ataupun institusi adalah menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal ini didukung oleh penelitian oleh Mayasari (2017) dengan judul penelitian *Analisis Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung* yang menemukan hasil bahwasanya kualitas pelayanan SIA-

KAD mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan Niswati (2016) dengan judul *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alaudin Makasar* dengan hasil penelitian pelayanan administrasi akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

Berdasarkan uraian di atas bisa ditarik hipotesis sebagai berikut.

H₁: Kualitas pelayanan dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa-mahasiswa di PTS X Surabaya.

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswa PTS X Surabaya. Sampel penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa/mahasiswa PTS X di Surabaya sebanyak 200 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *quota sampling*. *Quota sampling* adalah suatu metode sampling dengan cara membagi populasi menjadi *cluster-cluster* lalu setiap cluster harus diwakili dengan proporsi yang sama dengan populasinya.

Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu kualitas layanan dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan kepuasan mahasiswa di PTS X Surabaya.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *structural equation mod-*

eling-partial least square (SEM-PLS) dengan pendekatan *warpPLS*. Analisis SEM-PLS ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel laten eksogen, yaitu kualitas pelayanan dan variabel laten endogen adalah kepuasan mahasiswa-mahasiswa di PTS X Surabaya.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiono, 2018). Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi tiga. (1) Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh sebuah pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak wujud atau biasa disebut dengan (*intangibel*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun terhadap sesuatu (Kotler, 2009). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator, yaitu *tangible* merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan. *Realibility* merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap. *Assurance* yaitu dapat dipercaya, bebas dari keraguan-keraguan. Dan yang terakhir yaitu *empathy* meliputi hubungan berkomunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa. (2) Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan, menurut Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Teknik Analisis Data

Evaluasi Model Pengukuran WarpPLS

Evaluasi model dalam PLS meliputi 2 tahap, yaitu yang pertama dengan menggunakan evaluasi *outer model*, *outer model* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Evaluasi *outer model* meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, dan yang terakhir *composite reliability*. Evaluasi *inner model* atau yang disebut dengan model struktural yaitu digunakan untuk menentukan hubungan antar-konstrak laten dengan konstrak laten lainnya. Evaluasi *inner model* meliputi uji kecocokan model (*model fit*), *path coefficient*, dan R^2 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

a. Convergent Validity (Validasi Konvergen)

Tabel 1 Hasil Output Combined Loading and Cross-Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Type (as defined)	SE	P value
X1a	(0.712)	0.542	-0.186	0.160	-0.028	0.051	Reflective	0.008	<0.001
X1b	(0.798)	0.621	-0.071	-0.389	0.140	0.102	Reflective	0.008	<0.001
X1c	(0.791)	0.448	0.201	0.214	-0.078	-0.062	Reflective	0.008	<0.001
X1d	(0.814)	0.118	0.103	0.008	-0.248	0.023	Reflective	0.008	<0.001
X1e	(0.789)	0.149	-0.151	-0.033	-0.144	-0.114	Reflective	0.005	<0.001
X1f	(0.871)	-0.209	0.096	0.048	0.134	0.009	Reflective	0.004	<0.001
X1g	(0.725)	0.387	-0.084	-0.007	0.120	0.099	Reflective	0.005	<0.001
X1h	(0.000)	-0.319	0.091	0.110	-0.124	-0.019	Reflective	0.007	<0.001
X2a	0.001	(0.557)	0.377	0.317	-0.105	-0.018	Reflective	0.005	<0.001
X2b	0.000	(0.803)	-0.110	-0.313	0.197	-0.003	Reflective	0.005	<0.001
X2c	0.225	(0.458)	-0.204	0.481	-0.237	-0.088	Reflective	0.070	<0.001
X2d	0.027	(0.691)	-0.361	-0.178	0.274	0.038	Reflective	0.008	<0.001
X2e	0.244	(0.800)	-0.183	-0.220	0.388	0.024	Reflective	0.008	<0.001
X2f	-0.005	(0.735)	0.206	0.125	0.018	-0.116	Reflective	0.005	<0.001
X2g	-0.188	(0.815)	-0.002	-0.241	-0.075	-0.018	Reflective	0.005	<0.001
X2h	0.058	(0.738)	0.184	0.348	-0.048	-0.009	Reflective	0.009	<0.001
X2i	0.020	(0.883)	0.082	-0.188	-0.038	0.138	Reflective	0.004	<0.001
X3a	-0.008	0.549	(0.819)	-0.082	-0.248	-0.038	Reflective	0.007	<0.001
X3b	-0.187	-0.022	(0.718)	-0.034	-0.018	0.114	Reflective	0.005	<0.001
X3c	0.080	-0.187	(0.818)	0.109	0.020	0.013	Reflective	0.005	<0.001
X3d	0.018	0.448	(0.884)	-0.200	0.238	-0.048	Reflective	0.008	<0.001
X3e	0.072	0.042	(0.714)	-0.104	-0.087	0.003	Reflective	0.008	<0.001
X3f	0.011	-0.122	(0.805)	-0.094	-0.009	0.087	Reflective	0.009	<0.001
X3g	0.094	-0.218	(0.729)	0.190	0.040	-0.144	Reflective	0.000	<0.001
X3h	0.114	-0.121	(0.794)	0.085	0.048	0.030	Reflective	0.005	<0.001
X4a	0.515	0.266	0.911	(0.742)	0.241	0.555	Reflective	0.005	<0.001
X4b	0.118	-0.180	-0.086	(0.700)	-0.018	-0.148	Reflective	0.008	<0.001
X4c	0.080	-0.482	0.138	(0.713)	0.034	-0.068	Reflective	0.008	<0.001
X4d	0.060	-0.029	-0.019	(0.774)	0.052	0.080	Reflective	0.005	<0.001
X4e	-0.278	0.551	-0.017	(0.587)	0.182	0.052	Reflective	0.008	<0.001
X4f	0.082	-0.449	0.117	(0.550)	0.050	0.127	Reflective	0.008	<0.001
X4g	0.040	0.083	0.099	(0.703)	-0.226	-0.057	Reflective	0.005	<0.001
X4h	0.079	0.130	-0.102	(0.790)	0.190	0.094	Reflective	0.000	<0.001
X5a	-0.030	-0.240	-0.018	0.189	(0.889)	0.003	Reflective	0.000	<0.001
X5b	-0.198	-0.213	0.282	0.409	(0.808)	-0.005	Reflective	0.007	<0.001
X5c	-0.198	-0.058	-0.009	0.219	(0.720)	-0.100	Reflective	0.000	<0.001
X5d	-0.079	0.131	-0.070	0.430	(0.814)	0.172	Reflective	0.005	<0.001
X5e	-0.089	-0.388	0.232	-0.108	(0.729)	-0.108	Reflective	0.008	<0.001
X5f	0.120	0.380	0.043	-0.488	(0.716)	0.133	Reflective	0.008	<0.001
X5g	-0.048	0.813	-0.287	-0.021	(0.781)	-0.004	Reflective	0.008	<0.001
X5h	0.139	-0.328	-0.138	0.373	(0.711)	-0.083	Reflective	0.008	<0.001
Y1a	0.630	-0.008	-0.413	-0.088	0.078	(0.428)	Reflective	0.070	<0.001
Y1b	0.583	0.054	-0.338	-0.203	0.151	(0.505)	Reflective	0.080	<0.001
Y1c	0.431	-0.300	-0.258	-0.074	0.022	(0.685)	Reflective	0.087	<0.001

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan hasil *output combined loading and cross loading* dapat disimpulkan bahwasanya ada beberapa indikator yang tidak memenuhi kriteria *convergent validity*, hal ini dikarenakan jumlah nilai *loading* dari beberapa indikator lebih kecil dari 0.70, sehingga beberapa indikator yang masih belum memenuhi nilai *loading* harus di eliminasi.

Tabel 2 Hasil Output Combined Loading and Cross Loading Setelah Penghapusan Beberapa Indikator

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Type (as defined)	SE	P value
X1a	(0.722)	0.007	-0.224	0.188	-0.171	0.004	Reflective	0.008	<0.001
X1b	(0.817)	0.818	-0.118	-0.286	0.080	0.104	Reflective	0.008	<0.001
X1c	(0.782)	-0.428	0.201	0.193	-0.099	-0.074	Reflective	0.000	<0.001
X1d	(0.806)	-0.171	0.144	-0.044	0.008	-0.008	Reflective	0.008	<0.001
X1e	(0.789)	-0.002	-0.082	0.000	-0.049	-0.129	Reflective	0.008	<0.001
X1f	(0.870)	-0.218	0.134	0.037	0.188	-0.003	Reflective	0.004	<0.001
X1g	(0.738)	0.388	-0.080	-0.007	-0.013	0.108	Reflective	0.005	<0.001
X2a	-0.008	(0.808)	-0.104	-0.380	0.249	-0.011	Reflective	0.005	<0.001
X2b	0.000	(0.815)	-0.231	-0.088	0.288	-0.011	Reflective	0.005	<0.001
X2f	0.023	(0.738)	0.243	0.131	0.091	-0.098	Reflective	0.000	<0.001
X2g	-0.073	(0.843)	-0.131	-0.008	-0.148	-0.039	Reflective	0.004	<0.001
X2h	0.000	(0.742)	0.207	0.215	-0.487	-0.008	Reflective	0.005	<0.001
X2i	0.028	(0.880)	0.088	-0.110	-0.018	0.148	Reflective	0.004	<0.001
X3b	-0.153	0.221	(0.741)	-0.187	-0.082	0.078	Reflective	0.008	<0.001
X3e	0.009	-0.188	(0.808)	0.188	-0.008	-0.008	Reflective	0.008	<0.001
X3f	0.009	0.219	(0.900)	-0.088	-0.209	0.089	Reflective	0.007	<0.001
X3g	0.009	-0.108	(0.817)	0.109	0.023	-0.108	Reflective	0.005	<0.001
X3h	0.100	-0.187	(0.818)	-0.048	0.180	0.080	Reflective	0.008	<0.001
X4a	-0.143	0.400	0.010	(0.733)	-0.301	-0.000	Reflective	0.005	<0.001
X4b	0.021	-0.234	-0.078	(0.750)	0.113	-0.124	Reflective	0.005	<0.001
X4c	0.098	-0.402	0.145	(0.789)	0.053	-0.007	Reflective	0.005	<0.001
X4d	-0.007	-0.047	-0.081	(0.810)	0.081	0.118	Reflective	0.008	<0.001
X4g	0.032	0.240	0.049	(0.713)	-0.232	-0.078	Reflective	0.000	<0.001
X4h	0.000	0.081	-0.031	(0.778)	0.282	0.082	Reflective	0.008	<0.001
X5c	0.101	-0.001	0.114	0.283	(0.831)	-0.120	Reflective	0.008	<0.001
X5d	0.044	0.447	-0.080	-0.287	(0.841)	0.187	Reflective	0.004	<0.001
X5e	-0.118	-0.502	0.301	-0.098	(0.740)	-0.074	Reflective	0.005	<0.001
X5f	0.188	0.219	0.348	-0.294	(0.788)	0.122	Reflective	0.005	<0.001
X5g	-0.018	0.881	-0.278	0.110	(0.804)	-0.044	Reflective	0.005	<0.001
X5h	0.000	-0.448	0.032	0.361	(0.729)	-0.070	Reflective	0.005	<0.001
Y5d	-0.148	0.188	-0.108	0.140	0.058	(0.811)	Reflective	0.005	<0.001
Y4g	-0.088	0.431	0.114	-0.224	-0.031	(0.888)	Reflective	0.005	<0.001
Y5a	-0.127	-0.048	0.101	-0.113	-0.088	(0.838)	Reflective	0.004	<0.001
Y5b	-0.070	0.294	-0.179	-0.094	0.033	(0.784)	Reflective	0.005	<0.001
Y5d	0.181	-0.343	0.070	0.148	-0.018	(0.808)	Reflective	0.008	<0.001
Y5e	0.087	-0.188	0.017	0.011	0.081	(0.831)	Reflective	0.004	<0.001
Y5g	0.082	-0.038	-0.080	0.073	-0.119	(0.782)	Reflective	0.008	<0.001
Y5h	0.008	-0.171	0.028	0.030	0.081	(0.784)	Reflective	0.005	<0.001

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan tabel di atas setelah penghapusan beberapa indikator dapat disimpulkan bahwasanya semua indikator sudah memenuhi kriteria *convergent validity*, hal ini dikarenakan jumlah nilai *loading* seluruh indikator lebih besar dari 0.70 dan nilai *p-value* kurang dari 0.05.

b. Discriminant Validity (Validasi Diskriminan)

Discriminant validit dinilai dari *cross loading* pengukuran dengan konstrak. Terdapat dua cara untuk mengevaluasi terpenuhnya validitas diskriminan yaitu dengan cara: (1) dengan melihat *loading* konstrak laten, yang digunakan

untuk memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstruk lainnya. Dan apabila korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka validasi diskriminan terpenuhi. (2) dapat digunakan untuk menganalisis *discriminant validity* yaitu dengan kriteria AVE.

1) Melihat loading ke konstruk lain

Di bawah ini merupakan hasil *output* dari olah data WarpPLS 6.0, seperti pada tabel 4.9 yang disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 3 Nilai Loading Konstruk Laten Indikator ke Konstruk Lainnya

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Type (as defined)	
X1a	(0.722)	0.057	-0.224	0.188	-0.171	0.004	Reflective	0.066
X1b	(0.817)	0.515	-0.116	-0.285	0.090	0.104	Reflective	0.066
X1c	(0.782)	-0.428	0.201	0.193	-0.099	-0.074	Reflective	0.065
X1d	(0.808)	-0.171	0.144	-0.044	0.008	-0.006	Reflective	0.065
X1e	(0.788)	-0.002	-0.083	0.000	-0.049	-0.129	Reflective	0.065
X1f	(0.870)	-0.315	0.134	0.037	0.195	-0.003	Reflective	0.064
X1g	(0.739)	0.368	-0.093	-0.007	-0.013	0.106	Reflective	0.066
X2b	-0.008	(0.806)	-0.104	-0.160	0.249	-0.011	Reflective	0.062
X2e	0.030	(0.815)	-0.231	-0.086	0.286	-0.011	Reflective	0.065
X2f	0.023	(0.738)	0.243	0.131	0.091	-0.086	Reflective	0.066
X2g	-0.073	(0.843)	-0.131	-0.008	-0.146	-0.039	Reflective	0.064
X2h	0.003	(0.742)	0.207	0.275	-0.497	-0.008	Reflective	0.066
X2i	0.028	(0.880)	0.055	-0.110	-0.016	0.146	Reflective	0.064
X3b	-0.152	0.221	(0.741)	-0.157	-0.062	0.076	Reflective	0.066
X3c	0.023	-0.100	(0.800)	0.120	0.040	-0.003	Reflective	0.064
X3e	0.009	0.275	(0.662)	-0.065	-0.209	0.039	Reflective	0.067
X3g	0.009	-0.126	(0.817)	0.109	0.023	-0.158	Reflective	0.065
X3h	0.100	-0.187	(0.815)	-0.046	0.180	0.060	Reflective	0.065
X4a	-0.143	0.455	0.010	(0.733)	-0.301	-0.006	Reflective	0.066
X4b	0.021	-0.234	-0.075	(0.750)	0.113	-0.124	Reflective	0.065
X4c	0.093	-0.482	0.145	(0.769)	0.053	-0.007	Reflective	0.065
X4d	-0.007	-0.047	-0.091	(0.810)	0.081	0.119	Reflective	0.065
X4g	0.032	0.240	0.049	(0.713)	-0.232	-0.078	Reflective	0.066
X4h	0.000	0.061	-0.031	(0.778)	0.252	0.082	Reflective	0.066
X5c	0.101	-0.201	0.114	0.283	(0.681)	-0.135	Reflective	0.066
X5d	-0.044	0.447	-0.080	-0.287	(0.841)	0.167	Reflective	0.064
X5e	-0.118	-0.502	0.301	-0.086	(0.745)	-0.074	Reflective	0.066
X5f	0.155	0.249	-0.046	-0.284	(0.768)	0.122	Reflective	0.065
X5g	-0.078	0.591	-0.276	0.110	(0.804)	-0.044	Reflective	0.065
X5h	0.000	-0.446	0.032	0.361	(0.729)	-0.070	Reflective	0.066
Y3d	-0.149	0.196	-0.108	0.140	0.069	(0.651)	Reflective	0.066
Y4e	-0.089	0.431	0.114	-0.224	-0.031	(0.689)	Reflective	0.066
Y5a	-0.127	-0.045	0.101	-0.113	-0.088	(0.835)	Reflective	0.064
Y5b	-0.070	0.294	-0.179	-0.094	0.033	(0.784)	Reflective	0.065
Y5d	0.181	-0.343	0.070	0.168	-0.015	(0.809)	Reflective	0.065
Y5e	0.067	-0.188	0.017	0.011	0.081	(0.831)	Reflective	0.064
Y5g	0.092	-0.038	-0.050	0.073	-0.119	(0.780)	Reflective	0.065
Y5h	0.066	-0.171	0.028	0.030	0.081	(0.784)	Reflective	0.065

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan hasil di atas, dari keseluruhan indikator sudah memenuhi kriteria *discriminant validity*, hal ini dikarenakan nilai *loading* dari setiap indikator lebih besar dari nilai konstruk lainnya.

c. Composite Reliability

Pengujian dalam tahap selanjutnya adalah uji realibilitas konstruk yang dapat diukur menggunakan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* > 0.70.

Tabel 4 Output Latent Variabel Coefficient

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
R-Squared						-0.031
Composite reliab	0.921	0.917	0.886	0.891	0.893	0.924
Cronbach's alpha	0.899	0.891	0.838	0.853	0.855	0.905
Avg. Var. Extrac.	0.625	0.649	0.611	0.577	0.582	0.604
Full Collin. VIF	1.845	2.630	1.884	1.846	2.439	1.023
Q-squared						0.125

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan hasil olah data di atas dapat disimpulkan bahwasanya hasil dari *composite reliab* dan *cronbach's alpha* dari keseluruhan variabel sudah memenuhi *composite reliability*. Hal ini dikarenakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari seluruh variabel lebih besar dari 0.70.

2) Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Selanjutnya adalah tahap melakukan evaluasi model struktural (*inner model*) yang meliputi uji kecocokan model (*model fit*), *path coefficient*, dan R². Pada uji kecocokan model terdapat tiga indeks pengujian, yaitu *average path coefficient* (APC), *average R-squared* (ARS), dan *average varians factor* (AVIF) dengan kriteria APC dan ARS diterima dengan syarat *p-value* < 0.05 dan AVIF lebih kecil dari 5 (Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono, 2013).

Tabel 5 Hasil Output Model Fit Indices

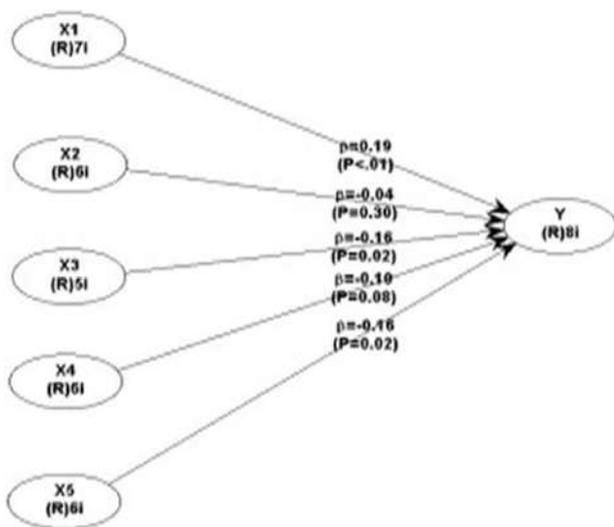
	Indeks	p-value	Kriteria	Keterangan
APC	0.130	0.020	P > 0.05	Diterima
ARS	0.031	0.171	P > 0.05	Ditolak
AVIF	2.567	Good if < 5	AVIF < 5	Diterima

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan hasil dari *model fit indices* adalah untuk hasil nilai APC dinyatakan diterima, dan hasil dari ARS dinyatakan ditolak, hal ini dikarenakan nilai ARS lebih besar dari 0.05, dan untuk nilai AFIV dinyatakan diterima hal ini dikarenakan hasil nilai AVIF sebesar 2.567 yaitu lebih kecil dari 5 dan bisa dinyatakan dengan hasil *Good if*.

3) Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini juga dimasukkan karena digunakan untuk membuktikan kebenaran dugaan penelitian atau hipotesis. Hasil korelasi antara konstruk dapat diukur dengan melihat *path coefficient* dan tingkat signifikannya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Tingkat signifikan yang dipakai dalam penelitian ini sebesar 5%.



Gambar 1 Model Penelitian

Sumber: Hasil Output WarpPLS 6.0 (2019)

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi di PTS X Surabaya

H_y: Kualitas pelayanan dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa-mahasiswi di PTS X Surabaya.

Berdasarkan hasil Gambar 1 menunjukkan variabel kualitas pelayanan dengan indikator *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai *p-value* sebesar 01, nilai *path coefficient* sebesar 0.19 dan nilai F² sebesar 0.058, yang artinya kualitas pelayanan dengan indikator *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator *tangible* dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 5,8% dan selebihnya sebesar 94,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dikarenakan apabila *Tangible* pada sebuah instansi atau sebuah perusahaan semakin buruk maka akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen, sehingga akan mengakibatkan menurunnya kepuasan mahasiswa pada Universitas X di Surabaya.

Variabel kualitas pelayanan dengan indikator *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai *p-value* sebesar 0,30, nilai *path coefficient* sebesar 0.04 dan nilai F² sebesar 0.009, yang artinya kualitas pelayanan dengan indikator *reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator *reliability* dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa hanya sebesar 0,9% selebihnya sebesar 99,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dikarenakan apabila petugas pada Universitas X di Surabaya kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa maka mahasiswa akan semakin tidak percaya dengan kemampuan petugas dalam melayani sehingga akan menurunnya kepuasan terhadap mahasiswa di Universitas X di Surabaya.

Variabel kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai *p-value* sebesar 0.02, nilai *path coefficient* sebesar 0.16 dan nilai F^2 sebesar 0.032, yang artinya kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan indikator *responsiveness* dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 3,2% dan selebihnya sebesar 96,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dikarenakan apabila petugas mampu memberikan respons yang baik terhadap mahasiswa maka mahasiswa akan merasa diperhatikan sehingga akan meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswa di Universitas X di Surabaya.

Variabel kualitas pelayanan dengan indikator *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai *p-value* sebesar 0.08, nilai *path coefficient* sebesar 0.10, dan nilai F^2 sebesar 0.012, yang artinya kualitas pelayanan dengan indikator *assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator *assurance* dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa hanya sebesar 1,2% dan selebihnya sebesar 98,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dikarenakan apabila keterampilan karyawan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan kurang baik maka akan menurunkan rasa kepercayaan mahasiswa kepada Universitas X di Surabaya.

Variabel kualitas pelayanan dengan indikator *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai *p-value* sebesar 0.02, nilai *path coefficient* sebesar 0.16, dan nilai F^2 sebesar 0.036, yang artinya kualitas pelayanan dengan indikator *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator *empathy* dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa hanya sebesar 3,6% dan selebihnya sebesar

96,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dikarenakan apabila petugas atau karyawan mampu menunjukkan rasa empati yang lebih baik terhadap mahasiswa maka mahasiswa akan merasa nyaman sehingga kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan dengan indikator *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X di Surabaya.
2. Kualitas pelayanan dengan indikator *reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X di Surabaya.
3. Kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X di Surabaya.
4. Kualitas pelayanan dengan indikator *assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X di Surabaya.
5. Kualitas pelayanan dengan indikator *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X di Surabaya.

SARAN

Penelitian ini tentu masih banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu dibutuhkan perbaikan-perbaikan yang dapat membangun. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Bagi Objek Penelitian

Saran untuk objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu diharapkan agar supaya kualitas pelayanan pada Universitas X di Surabaya ini lebih ditingkatkan kembali sehingga konsumen atau mahasiswa merasa terpuaskan.

2. Bagi Akademisi

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel yang masih belum ada di dalam penelitian ini sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

DAFTAR RUJUKAN

- Jain, S., et al. 2011. The Role of Calcium, Magnesium, and Zinc in Preeclampsia. *An Abstract. Biological Trace Element Research*, 133(2): 162–167.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEMPLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan No-Linier dalam Penelitian Sosial Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mayasari, Rika. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung*.
- Niswati. 2016. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alaudin Makasar*.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 (1) pp. 12–37.
- Parasuraman, et, al. 1988. Zeithmal and Bitner 1996. Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, No I.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.