KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK

(Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya)

Sitti Masyita

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya
sittimasyita58@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan akademik dan non akademik pada program studi manajemen STIEM Bongaya. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan teknik *Random Sampling*. Populasinya adalah mahasiswa STIEM Bongaya. Sampel berjumlah 97 responden. Hasil pengujian hipotesis juga menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu, uji t, uji F dan Analisis determinasi R^2 melalui program SPSS Versi 21.0 membuktikan bahwa 1) kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 2) kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 3) kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 4) perubahan dari kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan dari variasi partisipasi kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara bersama-sama (simultan) sebesar 67,4% dan tidak diamati oleh peneliti sebesar 32,6% yang tidak dapat dijelaskan tetapi bisa dijelaskan oleh fakta-fakta lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Akademik, Kualitas Pelayanan Non Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of academic and non-academic services has an effect on the satisfaction of students at the Management Study Program at STIEM Bongaya. Data collection using primary data obtained from questionnaires using the Random Sampling technique. The population is Bongaya STIEM students. The sample is 97 respondents. Hypothesis testing results also use multiple linear regression analysis, namely, T test, F test and R^2 determination analysis through SPSS Version 21.0 program proves that 1) the quality of academic services has a positive and significant effect on student satisfaction, 2) the quality of non-academic services has a positive and significant effect On student satisfaction, 3) the quality of academic and non-academic services simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction, 4) changes in student satisfaction that can be explained by variations in the quality of academic and non-academic service simultaneously (simultaneously) of 67, 4% and not observed by researchers at 32.6% which cannot be explained but can be explained by other facts.

Keywords : Academic Service Quality, Non Academic Service Quality, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan akademik dan non akademik.

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga yang bergerak dibidang jasa, dituntut untuk memberikan pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status social mahasiswanya. Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk pendidikan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, Chandra, dan Adriana, 2008). Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan diperlukan pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam Lupiyoadi 2001), yaitu bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya

tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty).

Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik, yang kadang disebut pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, Laboratorium, dan lain-lain. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa.

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Menurut Wardhana Wahyu Dharsono (2015), Arambewela dan Hall (2009), mengemukakan, "A Satisfied student population is a source of competitive advantage with outcomes such as positive word of mouth (WOM) communication, student retention and loyalty" (hlm. 555), artinya mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk positif word of mouth, retensi dan loyalitas mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka

akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya adalah salah satu perguruan tinggi swasta di kota makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya berdiri sejak tahun 1972 yang dikenal dengan Akademi Bank dan Keuangan (ABK), kemudian ABK mengalami perubahan menjadi Akademi Keuangan dan Perbankan (AKP) pada tahun 1985.

Perubahan status AKP menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya pada tahun 1988 ditandai dengan terbitnya SK. Mendikbud No. 0398/O/1988, dan sejak tahun 1988, STIEM Bongaya yang bernaung dibawah Yayasan Pendidikan Bongaya Ujung Pandang eksis sebagai wadah yang dapat mencerdaskan anak bangsa khususnya dibagian Timur Indonesia.

STIEM Bongaya dalam menyelenggarakan pendidikan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang System Pendidikan Nasional, dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi. STIEM Bongaya Makassar adalah salah satu perguruan tinggi yang berperan serta dalam mewujudkan cita-cita mencerdaskan kehidupan bangsa serta kontribusinya yang disumbangkan adalah tersedianya tenaga ahli dibidang ekonomi yang memiliki nilai keunggulan dan kompetensi dalam pemahaman teoritis yang luas, kemahiran praktis dn keunggulan nilai-nilai ekonomi. Makna keberadaan STIEM Bongaya dalam fungsi strategisnya adalah sebagai lembaga penyelenggara pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa Yang Terdaftar Per Angkatan Di STIEM Bongaya

Program Studi	Jumlah Mahasiswa Per Angkatan				Total Mahasiswa
	2014	2015	2016	2017	
Manajemen	891	910	862	916	3.579

Sumber: <https://forlap.ristekdikti.go.id>

Melihat jumlah mahasiswa tersebut, maka peningkatan pelayanan akademik dan pelayana non akademik sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan. Karena semakin besar harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima, maka akan memberikan kepuasan tersendiri pada mahasiswa, sehingga akan memberikan nilai positif bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan jumlah peserta didiknya.

Dari beberapa tanggapan mahasiswa yang masih mengeluhkan mengenai pelayanan akademik dan non akademik yang ada di STIEM Bongaya Makassar terkait, masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya, ketidaksesuaian dengan pemberian nilai akhir mahasiswa, bimbingan/konsultasi yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, pelayanan administrasi kurang memuaskan serta penyediaan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang kurang memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis membahas dan ingin meneliti masalah tersebut dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIEM BONGAYA”**.

Alasan saya mengangkat judul ini, melihat dari perkembangan kampus yang dimulai dari tahun 1972 yang dikenal dengan Akademi Bank dan Keuangan (ABK), kemudian 1985 berubah menjadi Akademi Keuangan dan Perbankan (AKP) dan pada tahun 1988-sekarang telah menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIEM) Bongaya. Melihat dari perkembangan tersebut maka kualitas pelayanan akademik dan non akademik sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas kampus dan mahasiswanya

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan non akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pemasaran

a. Pengertian Pemasaran

Pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (2014:27): Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

b. Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut Kotler dalam Fandi Tjiptono (2009:4) adalah setiap tindakan jasa adalah perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2. Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al. (2008), service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

b. Pelayanan Akademik

Menurut Lupiyoadi (2006), kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

c. Pelayanan Non Akademik

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan (ektrakurikuler) yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi, dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan.

Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan non akademik menggunakan dimensi pokok yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono, 2001 yaitu bukti fisik dan menurut Tampubolon, 2001 tentang pelayanan pada mahasiswa yaitu jasa ekstra kurikuler meliputi pengembangan minat dan bakat, kegiatan ekstra kurikuler dan pembinaan soft skill .

3. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

b. Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

Levin, Brook dan Howard dalam *High Expectation* mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *Hardware (non human element)*, *software (human element)* kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37).

METODE ANALISIS

Untuk mengetahui hasil penelitian diterima atau ditolak suatu hipotesis, maka dilakukan analisis terhadap data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2012:206), berpendapat analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan

data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum dalam bentuk generalisasi.

2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk mendeskriptifkan data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Regresi Linear Berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X^1, X^2, \dots, X^n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan model penelitian:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel kepuasan mahasiswa

b_1 = koefisien regresi kualitas pelayanan akademik

b_2 = koefisien regresi kualitas pelayanan non akademik

x_1 = kualitas pelayanan akademik

x_2 = kualitas pelayanan non akademik

a = bilangan konstanta

e = variabel gangguan (Algifari, 2000:85)

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode pengujian secara simultan dan pengujian secara parsial. Pengujian secara simultan

menggunakan Uji F, sedangkan pengujian secara parsial menggunakan Uji t.

a. Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji permaknaan koefisien regresi parsial digunakan uji t. nilai t hitung dapat ditentukan dengan formula:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

r = koefisien korelasi

n = banyaknya sampel (Algifari, 2000:57)

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dengan demikian variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat yang ada dalam model. Sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Dengan demikian variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikatnya atau dengan kata lain tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

Selain melakukan pembuktian dengan uji F dan uji t, perlu juga dicari besarnya koefisien determinasi (R^2) parsialnya untuk masing-masing variabel bebas.

b. Uji F (Uji Simultan)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji F yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai F_{hitung} dapat ditentukan dengan formula:

$$F_{Regresi} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

m = banyaknya variabel

Apabila dari hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan

variabel terikat secara serentak. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 , dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi linear berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikatnya.

Besarnya persentase semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi. Besarnya koefisien determinasi dari 0-1. Semakin mendekati 0 (nol) besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Sebaliknya semakin mendekati 1 (satu) besarnya koefisien determinasi maka semakin besar pula pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi perubahan yang terjadi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh varians yang terjadi pada variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($11,409 > 1,985$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara kesesuaian kualitas pembelajaran,

bimbingan akademik, aspek komunikasi, aspek pelayanan administrasi dan system informasi yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan akademik yang dibentuk dari kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, aspek komunikasi, aspek pelayanan administrasi dan system informasi mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil ini memiliki persamaan pada penelitian (Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Manneke dan Hendra N. Tawas; 2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara langsung.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,845 > 1,985$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara kesesuaian sumber daya pendukung, penyediaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, aktivitas ekstrakurikuler dan suasana kampus yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan non akademik yang dibentuk dari sumber daya pendukung, penyediaan minat dan bakat,

pengembangan soft skill, aktivitas ekstrakurikuler dan suasana kampus mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil ini memiliki persamaan pada penelitian (Wardhana Wahyu Dharsono, Ellysa Nursati dan Julianus Hutabarat; 2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara langsung.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($96,984 > 3,903$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara indicator kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan akademik yang dibentuk dari kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, aspek komunikasi, aspek pelayanan administrasi dan system informasi serta non akademik yang dibentuk dari sumber daya pendukung, penyediaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, aktivitas ekstrakurikuler dan suasana kampus mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil ini memiliki persamaan pada penelitian (Wardhana Wahyu

Dharsono, Ellysa Nursati dan Julianus kualitas pelayanan non akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan anatara lain sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan akademik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Program studi manajemen STIEM Bongaya.
2. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan non akademik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Program studi manajemen STIEM Bongaya.
3. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda secara simultan atau uji F menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan akademik (X1) dan variable kualitas pelayanan non akademik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Program studi manajemen STIEM Bongaya.

Adapun hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t dalam penelitian ini memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu (11,409 X1

Hutabarat; 015) yang menunjukkan bahwa $> 1,985$ dan $3,845$ $X2 > 1,985$) maka berarti kualitas pelayanan akademik (X1) dan kualitas pelayanan non akademik (X2) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, begitupun pada hasil uji hipotesis secara simultan atau uji F dalam penelitian ini memperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($96,984 > 3,903$) maka berarti kualitas pelayanan akademik (X1) dan kualitas pelayanan non akademik (X2) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Program studi manajemen STIEM Bongaya Makassar.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka disarankan sebagai berikut :

1. Bagi Institusi STIEM Bongaya Makassar
 - a. Lebih memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam menempuh pendidikannya seperti fasilitas pembelajaran yang memadai agar pada saat perkuliahan bisa berjalan dengan baik.
 - b. Lebih memperhatikan sumber daya manusia khususnya pada bidang pelayanan administrasi sehingga mahasiswa mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.
 - c. Lebih memperbaiki dan meningkatkan system informasi agar mahasiswa mudah mengakses setiap informasi terlebih informasi yang harus diakses secara online.
 - d. Lebih memperhatikan keinginan mahasiswa dan mendengar keluhannya agar sikap mahasiswa positif dan membuat mahasiswa baru percaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan memungkinkan mahasiswa baru tersebut akan merekomendasikan Institusinya kepada orang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dengan memperhatikan keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, serta mengembangkan hasil penelitian ini dengan mengangkat objek penelitian yang lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2000). *Analisis Regresi (Teori Kasus dan Solusi) Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, Buchari., dan Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Andriana dan Chandra Tjiptono. (2008). *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- Apriliana, Fita Bayu Aris & Sigit Santoso, S.S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. 2(3), 211-223
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basu Swasta, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Wahyu Dharsono, Wardhana. Nursati, Ellysa. J. H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, Non-Akademik, Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire)*. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri, Vol 1(2), 28-35.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Quality and Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Hanafi, M.A.N., Jeni Kamase, Asdar Djamereng & Serlin Serang. 2019. *The Effect of Brand Awareness and Quality Perception of Customer Satisfaction through Purchasing Decisions Honda and Yamaha Motors (Case Study of Maros Muslim University Students)*. Macrothink Institute Business and Economic Research Volume 9 Nomor 4, halaman 210 - 230. ISSN 2162-4860. <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ber/article/view/15561/12367>
- Kasiram, Moh. (2008). *Metedeologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan*. Jakarta: Pt. Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Nyoman Rinala, I. Yudana Made, I. dan N.N.I (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Journal Program, Vol 4, 1-12, melalui <https://www.media.neliti.com> (diakses pada tanggal 25 Februari 2018).
- Parazuraman, a., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L. (1998). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64(1) pp 12-37.
- _____. (2008). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expections, The Free Press*. New York: NY

- Pakpahan, S.P. (2004). *Persepsi mahasiswa tentang Pelayanan Akademik dan Non Akademik*. Melalui <http://simpen.ippm.ut.ac.id>(tanggal akses: 25 Februari 2018)
- Sarjono, Yetty. (2007). *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika. 19(1).
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalih Indonesia.
- Srinadi. (2008). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebaç Lembaga Pendidikan*. Juni 27 Cakrawala Pendidikan, Vol 27(3), 217-231.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, P. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Jurnal Manajemen, Vol 8(1), 65-78.
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: CV. Andi.