



JURNAL TEKNIK

TEKNIK INFORMATIKA - TEKNIK MESIN - TEKNIK SIPIL - TEKNIK ELEKTRO - TEKNIK INDUSTRI

ANALISA KELAYAKAN BISNIS STARONE DAN
REKOMENDASI TEKNOLOGI ALTERNATIF
Muhammad Imron

PENGARUH WAKTU DAN SUHU PADA
KARBURISASI PADAT TERHADAP KEKERASAN
RODA GIGI BAJA ST37 DENGAN MEDIA
ARANG BATOK KELAPA DAN BARIUM
KARBONAT
Efrizal Arifin

OPTIMASI ALIRAN KOMPRESSOR PADA
TURBIN GAS UNTUK PEMBANGKIT LISTRIK
TENAGA BIOMASS DENGAN
KAPASITAS 20 MW
Jamaludin

RANCANG BANGUN PERONTOK PADI MANUAL
Ali Rosyidin & Ahmad Rokhani

HUBUNGAN ANTARA KEKERASAN MATERIAL
DENGAN FREQUENSI PEMANASAN INDUKSI
PADA BAJA ST60
Fanni Fattah

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PEMESANAN PELATIH OLAHRAGA BERBASIS
WEB PADA PT. FIT AND HEALTH INDONESIA
Sri Mulyati & Muhamad Ichsan

PERENCANAAN DAN ANALISIS BANGUNAN
GEDUNG ENAM LANTAI MENGGUNAKAN
SHEAR WALL DENGAN ETABS V.9.7.4
Almufid & Saiful Haq

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN
SISTEM PEMBAYARAN DENGAN KEPUASAN
MAHASISWA DI INSTITUT SAINS DAN
TEKNOLOGI AL-KAMAL
Ateng Setiawan & Bambang Suhardi Waluyo

RANCANG BANGUN SISTEM PENDUKUNG
KEPUTUSAN HASIL NILAI SISWA NAIK DAN
TIDAK NAIK BERBASIS JAVA
DI SDN SEPATAN II
Rohmat Taufiq & Efrin Seprian Hadi

APLIKASI PENDETEKSI MANUSIA PADA
TELEVISI BERBASIS MIKROKONTROLER
ATMEGA8535
Sumardi, Syamsul Bahri, & Chaerul Nurseha

PENGEMBANGAN PURWARUPA SISTEM
PROTEKSI HYBRID KEASLIAN FAKTUR
ELEKTRONIK (*E-INVOICE*) PADA E-BISNIS
MENGGUNAKAN QR CODE,
STEGANOGRAFI DAN KRIPTOGRAFI
Dedy Alamsyah

PERANCANGAN APLIKASI *HUMAN
RESOURCE INFORMATION SYSTEM (HRIS)*
BERBASIS WEBSITE PADA
PT. SUPER TATA RAYA STEEL
Muhammad Jonni & Syepry Maulana Husain

RANCANG BANGUN ALAT PENGIRIS
SERBAGUNA UMBI-UMBIAN
Yafid Effendi & Agus Wahyudi

Diterbitkan Oleh:

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Tangerang
Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 33, Cikokol Tangerang - Tlp. 021 - 51374916

 Jurnal Teknik	Vol. 5	No. 2	Hlm. 1-114	FT. UMT Desember 2016	ISSN 2302-8734
--	-----------	----------	---------------	--------------------------	-------------------

JURNAL TEKNIK

Teknik Informatika ~ Teknik Mesin ~ Teknik Sipil
Teknik Elektro ~ Teknik Industri



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

Pelindung:

Dr. H. Achmad Badawi, S.Pd., SE., MM.
(Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang)

Penanggung Jawab:

Ir. Saiful Haq, M.Si.
(Dekan Fakultas Teknik)

Pembina Redaksi:

Rohmat Taufik, ST., M.Kom.
Drs. H. Syamsul Bahri, MSi.
Drs. Ir. Sumardi Sadi, MT.

Pimpinan Redaksi:

Drs. Ir. Sumardi Sadi, MT.

Redaktur Pelaksana:

Yafid Efendi, ST, MT.

Editor Jurnal Teknik UMT:

Drs. Ir. Sumardi Sadi, MT.

Dewan Redaksi:

Hendra Harsanta, SPd., MT.
Tri Widodo, ST., MT.
Bambang Suhardi W, ST., MT.
Almufid, ST., MT.
Siti Abadiyah, ST., MT.
M. Jonni, SKom., MKom.
Syepri Maulana Husain, S.Kom., M.Kom.
Lenni, ST., MT.

Kasubag:

Ferry Hermawan, MM.

Kuangan:

Elya Kumalasari, S.Ikom.

Setting & Lay Out:

Muhlis, S.E.
Saiful Alam, SE..

Mitra Bestari:

Prof. Dr. Aris Gumilar
Ir. Doddy Hermiyono, DEA.
Ir. Bayu Purnomo
Dr. Ir. Budiyanto, MT.

JURNAL TEKNIK

Diterbitkan Oleh:

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Tangerang

Alamat Redaksi:

Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 33, Cikokol Tangerang
Tlp. (021) 51374916

Jurnal Teknik	Vol.	No.	Hlm.	UMT	ISSN
	5	2	1-114	Desember 2016	2302-8734

DAFTAR ISI

- **ANALISA KELAYAKAN BISNIS STARONE DAN REKOMENDASI TEKNOLOGI ALTERNATIF – 1-10**
Muhammad Imron
- **PENGARUH WAKTU DAN SUHU PADA KARBURISASI PADAT TERHADAP KEKERASAN RODA GIGI BAJA ST37 DENGAN MEDIA ARANG BATOK KELAPA DAN BARIUM KARBONAT – 11-14**
Efrizal Arifin
- **OPTIMASI ALIRAN KOMPRESSOR PADA TURBIN GAS UNTUK PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA BIOMASS DENGAN KAPASITAS 20 MW – 15-28**
Jamaludin
- **RANCANG BANGUN PERONTOK PADI MANUAL – 29-34**
Ali Rosyidin & Ahmad Rokhani
- **HUBUNGAN ANTARA KEKERASAN MATERIAL DENGAN FREKUENSI PEMANASAN INDUKSI PADA BAJA ST60 – 35-38**
Fanni Fattah
- **RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN PELATIH OLAHRAGA BERBASIS WEB PADA PT. FIT AND HEALTH INDONESIA – 39-44**
Sri Mulyati & Muhamad Ichsan
- **PERENCANAAN DAN ANALISIS BANGUNAN GEDUNG ENAM LANTAI MENGGUNAKAN SHEAR WALL DENGAN ETABS V.9.7.4 – 45-51**
Almufid & Saiful Haq
- **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBAYARAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DI INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI AL-KAMAL – 52-66**
Ateng Setiawan, Bambang Suhardi Waluyo
- **RANCANG BANGUN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN HASIL NILAI SISWA NAIK DAN TIDAK NAIK BERBASIS JAVA DI SDN SEPATAN II – 67-73**
Rohmat Taufiq & Efrin Seprian Hadi
- **APLIKASI PENDETEKSI MANUSIA PADA TELEVISI BERBASIS MIKROKONTROLER ATMEGA8535 – 74-82**
Sumardi, Syamsul Bahri, & Chaerul Nurseha
- **PENGEMBANGAN PURWARUPA SISTEM PROTEKSI HYBRID KEASLIAN FAKTUR ELEKTRONIK (E-INVOICE) PADA E-BISNIS MENGGUNAKAN QR CODE, STEGANOGRAFI DAN KRIPTOGRAFI – 83-101**
Dedy Alamsyah
- **PERANCANGAN APLIKASI HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM (HRIS) BERBASIS WEBSITE PADA PT. SUPER TATA RAYA STEEL – 102-108**
Muhammad Jonni & Syepri Maulana Husain
- **RANCANG BANGUN ALAT PENGIRIS SERBAGUNA UMBI-UMBIAN – 109-114**
Yafid Effendi & Agus Wahyudi



**Sambutan Dekan
Fakultas Teknik**
Universitas Muhammadiyah Tangerang

Puji Syukur kehadirat Allah Swt. karena berkat karunia dan ijin-Nyalah Tim penyusun Jurnal Teknik Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Tangerang dapat menyelesaikan tugasnya tepat sesuai dengan waktu ditetapkan.

Saya menyambut baik diterbitkannya Jurnal Teknik Vol. 5 No. 2, Desember 2016, terbitnya jurnal ini, merupakan respon atas terbitnya Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi; Surat Dirjen Dikti Nomor 2050/E/T/2011 tentang kebijakan unggah karya ilmiah dan jurnal; Surat Edaran Dirjen Dikti Nomor 152/E/T/2012 tertanggal 27 Januari 2012 perihal publikasi karya ilmiah yang antara lain menyebutkan untuk lulusan program sarjana terhitung mulai kelulusan setelah 2012 harus menghasilkan makalah yang terbit pada jurnal ilmiah.

Terbitnya Jurnal ini juga diharapkan dapat mendukung komitmen dalam menunjang peningkatan kemampuan para dosen dan mahasiswa dalam menyusun karya ilmiah yang dilandasi oleh kejujuran dan etika akademik. Perhatian sangat tinggi yang telah diberikan rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang khususnya mengenai *plagiarism* dan cara menghindarinya, diharapkan mampu memacu semangat dan motivasi para pengelola jurnal, para dosen dan mahasiswa dalam menyusun karya ilmiah yang semakin berkualitas.

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada para penulis, para pembahas yang memungkinkan jurnal ini dapat diterbitkan, dengan harapan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam peningkatan kualitas karya ilmiah.

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Tangerang,

Ir. Saiful Haq, M.Si.



Pengantar Redaksi
Jurnal Teknik
Universitas Muhammadiyah Tangerang

Puji dan Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadapan Allah Swt. atas karunia dan lindungan-Nya sehingga Jurnal Teknik Vol. 5 No. 2 Bulan Desember 2016 dapat diterbitkan.

Menghasilkan karya ilmiah merupakan sebuah tuntutan perguruan tinggi di seluruh dunia. Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu darma pendidikan, darma penelitian, dan darma pengabdian kepada masyarakat mendorong lahirnya dinamika intelektual diantaranya menghasilkan karya-karya ilmiah. Penerbitan Jurnal Teknik ini dimaksudkan sebagai media dokumentasi dan informasi ilmiah yang sekiranya dapat membantu para dosen, staf dan mahasiswa dalam menginformasikan atau mempublikasikan hasil penelitian, opini, tulisan dan kajian ilmiah lainnya kepada berbagai komunitas ilmiah.

Buku Jurnal yang sedang Anda pegang ini menerbitkan 13 artikel yang mencakup bidang teknik sebagaimana yang tertulis dalam daftar isi dan terdokumentasi nama dan judul-judul artikel dalam kulit cover Jurnal Teknik Vol. 5 No. 2 Bulan Desember 2016 dengan jumlah halaman 1-114 halaman.

Jurnal Teknik ini tentu masih banyak kekurangan dan masih jauh dari harapan, namun demikian tim redaksi berusaha untuk ke depannya menjadi lebih baik dengan dukungan kontribusi dari semua pihak. Harapan Jurnal Teknik akan berkembang menjadi media komunikasi intelektual yang berkualitas, aktual dan faktual sesuai dengan dinamika di lingkungan Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Tak lupa pada kesempatan ini kami mengundang pembaca untuk mengirimkan naskah ringkasan penelitiannya ke redaksi kami. Kami sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penerbitan Jurnal Teknik ini semoga buku yang sedang Anda baca ini dapat bermanfaat.

Pimpinan Redaksi Jurnal Teknik
Universitas Muhammadiyah Tangerang,

Drs. Ir. Sumardi Sadi, MT.

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBAYARAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DI INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI AL-KAMAL

Ateng Setiawan, Bambang Suhardi Waluyo

Program Studi Desain Komunikasi Visual dan Dosen Teknik Mesin ISTA Jakarta

Jalan Raya Al-Kamal No. 2 Kedoya, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11520

e-mail: *setiawan.ateng@yahoo.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa di Institut Sains dan Teknologi Al Kamal. Dari jumlah sampel populasi yang ada diambil sampel secara random dengan jumlah 100 orang responden. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dari analisa korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian juga dengan sistem pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh hubungan yang sangat kuat. Secara bersama sama ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran. Pada analisa regresi, komponen kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, sedang pada sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa juga terdapat hubungan yang linear, dan secara bersama sama antara kualitas pelayanan dan sistem pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa, maka diharapkan agar karyawan Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal mampu untuk meningkatkan pelayanannya untuk mahasiswa, sehingga diharapkan dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan sistem pembayaran maka kepuasan dari mahasiswa dapat tercapai

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Sistem Pembayaran dan Kepuasan Mahasiswa.*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan semakin ketatnya persaingan dewasa ini, lembaga pendidikan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik agar mampu bersaing dan dapat mempertahankan eksistensinya, atau bahkan semakin berkembang dan maju. Dengan adanya deregulasi lembaga pendidikan beberapa waktu lalu yang ditandai oleh semakin banyaknya lembaga pendidikan (baik dari luar maupun dari dalam negeri) menawarkan jasa di bidang pendidikan menyebabkan situasi dan kondisi pengelolaan lembaga pendidikan di Indonesia semakin kompetitif.

Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan seperti halnya Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal (ISTA) Jakarta, dituntut untuk semakin profesional, melakukan persaingan dalam iklim dan cara yang wajar sehingga tidak merugikan lembaga pendidikan yang bersangkutan, pemerintah, dan masyarakat. Bahkan dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa

Pengelola lembaga pendidikan tidak boleh berfikir bahwa semua jasa yang dijual pasti akan laku seluruhnya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai pelanggannya. Dengan kata lain, pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) yang diberikan kepada pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan memuaskan. Sebab, menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi kinerja produk tersebut tidak memuaskan ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sistem pembayaran biaya kuliah. Sistem pembayaran merupakan salah satu aspek

penting yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. ISTA merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menawarkan jasa pendidikan yang berkualitas disertai dengan sistem pembayaran yang dapat meringankan mahasiswa. Sistem pembayaran biaya kuliah yang ditawarkan oleh ISTA dengan cara:

1. Pembayaran kuliah dilakukan secara tunai di muka, maka akan mendapat potongan.
2. Pembayaran kuliah dilakukan dengan angsuran setiap bulan.

Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa pendidikan di Perguruan Tinggi ini untuk mendapat suatu kepuasan.

Untuk itu pengelola ISTA harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, antara lain kualitas pelayanan dan sistem pembayaran yang ditawarkan kepada mahasiswa. Pengelola ISTA harus menyadari hal yang paling berbahaya bila pelanggan “tidak” melakukan tindakan apapun kepada organisasi. Secara diam-diam pelanggan menghukum organisasi dengan cara “pindah” ke organisasi lain, yang dipandang akan lebih memberikan kepuasan.

Dengan adanya hal tersebut para pelaku bisnis akan berusaha untuk mempertahankan pelanggan serta berusaha untuk menciptakan atau meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah, pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. Dengan demikian dalam penelitian ini akan berusaha mengevaluasi bagaimana penerapan *Service Quality* dan sistem pembayaran guna mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini bermanfaat untuk institusi perguruan tinggi, khususnya ISTA dalam meningkatkan pelayanan dan pembenahan untuk memuaskan pelanggannya. Dari uraian di atas, maka dalam penelitian ini akan diambil judul penelitian yaitu: “*Hubungan Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan dan Sistem Pembayaran Dengan Kepuasan Mahasiswa di Institut Sains dan Teknologi Al-kamal*”.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka perumusan masalah yang diungkapkan adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa?
2. Apakah ada hubungan persepsi mahasiswa tentang sistem pembayaran dengan Kepuasan Mahasiswa?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama-sama dengan Kepuasan Mahasiswa?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan operasional dalam penelitian ini adalah membahas hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa di Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal. Penelitian ini dilakukan pada lingkungan lembaga Pendidikan Tinggi Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal dan dilakukan pada bulan Mei sampai Juli 2012.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa ISTA.
2. Untuk mengetahui hubungan persepsi mahasiswa tentang sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa ISTA.
3. Untuk mengetahui hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa ISTA.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi Perguruan Tinggi Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal dalam rangka menentukan strategi kualitas pelayanan dan penentuan sistem pembayaran biaya kuliah yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
2. Bagi karyawan diharapkan adanya penelitian ini sebagai bahan untuk lebih memperhatikan dalam kualitas layanannya sehingga tingkat kepuasan dari mahasiswa dapat lebih ditingkatkan.
3. Memperkaya khasanah keilmuan pemasaran khususnya pada Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian, Karakteristik, dan Klasifikasi Jasa

a) Pengertian Jasa

Jasa yang ditawarkan menurut Kotler dalam Nasution (2010) mempunyai lima kategori yaitu:

1. Barang nyata/berwujud murni (*Pure tangible goods*). Penawaran hanya terdiri dari barang-barang berwujud. Contohnya sabun, pasta gigi atau garam. Tidak satu pun jasa menyertai produk tersebut.
2. Barang berwujud yang disertai jasa (*tangible goods with accompanying service*). Dalam penawarannya barang ini disertai dengan jasa. Contohnya mobil dengan ruang pamer, komputer dengan instalasi dan aplikasinya, dan sebagainya.
3. Barang campuran (*hibryd*), penawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya orang yang pergi ke restoran untuk membeli makanan maupun pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai dengan barang dan jasa tambahan (*major service with accompanying minor goods and service*). Contohnya penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi yang dalam perjalanannya disertai barang berwujud seperti makanan, minuman potongan tiket, dan majalah penerbangan.
5. Jasa murni (*pure service*). Tawaran tersebut terutama terdiri atas jasa. Contohnya jasa menjaga bayi, jasa psikoterapi, dan jasa memijat.

b) Karakteristik Jasa

Menurut Berry LL dalam Nasution (2010) jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran, yaitu:

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidaklah berwujud seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, diraba, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari tanda atau informasi tentang mutu jasa tersebut. Tanda atau informasi tentang jasa tersebut dapat dilihat atas dasar lokasi perusahaan, para penyedia dan jalur jasa, peralatan, dan alat komunikasi yang digunakan.

2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang meng-

hasilkan. Ini berarti jasa diproduksi dan dikonsumsi secara serentak pada waktu yang sama, karena jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa. Maka penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.

3. Keanekaragaman (*Variability*)

Jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan. Ini mengakibatkan sulitnya mencapai kualitas jasa yang sesuai dengan standarnya. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan dapat melakukan beberapa strategi untuk mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan, yaitu:

- a. melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk mendapatkan karyawan-karyawan yang baik.
- b. Membuat standarisasi proses kerja dalam menghasilkan jasa yang baik.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping* sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.
4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan atau mudah hilang sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah hilang ini bukanlah suatu masalah jika permintaan stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu perencanaan produk, penetapan harga serta program promosi yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran.

c) Klasifikasi Jasa

Menurut Nasution (2010) sebagai akibat bauran barang dan jasa yang berbeda-beda, sulit untuk menggeneralisasi jasa kecuali dengan pembedaan lebih lanjut. Namun, sejumlah generalisasi tampaknya bisa digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. Jasa bisa dibedakan apakah berbasis pe-

- laratan (pencuci mobil otomatis, mesin penjual) atau berbasis orang (mencuci jendela, jasa akuntansi);
2. Beberapa jenis jasa mengharuskan kehadiran klien. Bedah otak melibatkan kehadiran klien, tetapi perbaikan mobil tidak. Jika klien harus hadir, penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhannya;
 3. Jasa berbeda dalam hal memenuhi kebutuhan perorangan (jasa personal) atau kebutuhan bisnis (jasa bisnis). Dokter akan menetapkan harga yang berbeda untuk pasien perorangan dan para karyawan dari perusahaan yang telah membayarkan di muka program kesehatan mereka; dan
 4. Penyedia jasa berbeda dalam tujuannya, yaitu laba atau nirlaba, dan kepemilikan, yaitu swasta atau masyarakat.

2.2 Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler dalam Winahyuningsih (2010) adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckup dalam Tjiptono (2008) adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara *excellence* atau *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian pelayanan yang dilakukan perusahaan supaya dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

b) Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (*Servic* *Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi.

Parasuraman dalam Bayhaqi (2006) mengidentifikasi lima dimensi kualitas dalam jasa pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. *Responsiveness* (daya Tanggap), yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
4. *Assurance* (Jaminan/Kepastian), meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* (Kemampuan untuk membaca situasi dan keadaan), yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.

c) Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk diantaranya sebagai berikut:

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah *inseparability* yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan akibatnya timbul masalah sehubungan adanya interaksi antara produsen dan konsumen jasa yang disebabkan karena tidak terampil dalam melayani pelanggan, penampilan yang tidak sopan, kurang ramah dan lain-lain.

2. Intesitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah dalam kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi disebabkan oleh tingkat upah dari pendidikan karyawan yang masih relatif rendah, kurangnya perhatian dan tingkat kemahiran karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa, supaya

merasa dapat memberikan jasa yang efektif maka mereka perlu mendapatkan pemberdayaan dan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen sehingga nantinya mereka akan dapat mengendalikan dan menguasai cara melakukan pekerjaan sadar dan konteks dimana pekerjaan dilaksanakan bertanggung jawab atas output kinerja pribadi bertanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi, keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja dan kinerja kolektif.

4. *Kesenjangan komunikasi*

Komunikasi merupakan faktor yang esensial dalam kontrak dengan karyawan, jika terjadi gap dalam komunikasi maka akan timbul penialian dan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Kesenjangan komunikasi dalam pelayanan meliputi: memberikan janji yang berlebihan sehingga tidak dapat memenuhinya, kurang menyajikan informasi yang baru kepada pelanggan, pasar kurang dipahami pelanggan dan kurang tanggapannya perusahaan menyajikan terhadap keluhan pelanggan.

5. *Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama*

Para pelanggan adalah manusia yang bersifat unik karena memiliki perasaan dan emosi, dalam hal melakukan interaksi dengan pemberi jasa tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan jasa yang seragam seiring terjadi pelanggan menurut jasa yang bersifat personal dan berbeda dengan pelanggan yang lainnya sehingga hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan agar dapat memahami kebutuhan pelanggan secara khusus.

6. *Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan*

Memperkenalkan jasa baru untuk memperkaya jasa yang telah ada agar dapat menghindari adanya pelayanan yang buruk dan meningkatkan peluang pemasaran, kadang-kadang menimbulkan masalah disekitar kualitas jasa dari hasil yang diperoleh tidak optimal.

7. *Visi bisnis jangka pendek*

Visi bisnis dalam jangka pendek dapat merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk jangka panjang misalnya kebijakan suatu bank untuk menekan biaya dengan mengurangi jumlah teller yang menyebabkan semakin panjangnya antrian di bank tersebut.

d) *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan*

Dalam memberikan pelayanan yang baik

perusahaan harus mempunyai strategi supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Menurut Tjiptono (2008) ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah:

1. *Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Pelayanan*

Setiap perusahaan jasa memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya, maka perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar sasaran terhadap perusahaan serta berdasarkan determinan tersebut, sehingga diketahui posisi relatif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan dengan para pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitasnya pada aspek dominan tersebut.

2. *Mengelola Harapan Pelanggan*

Tidak jarang perusahaan berusaha melebihi-lebihkan pesan komunikasinya kepada para pelanggan agar mereka terpicat hal seperti ini dapat menjadi bumerang bagi perusahaan karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan.

3. *Mengelola Bukti (evidence) Kualitas Pelayanan*

Mengelola bukti *evidence* kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang maka pelanggan cenderung untuk memperhatikan faktor-faktor *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti langsung meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti jasa yang diberikan (*preservice expectation*) dan seperti apa saja yang telah ditentukan (*postservice education*).

4. *Membidik Konsumen Tentang Pelayanan*

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa, pelanggan terdidik akan dapat mengambil keputusan yang lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik konsumen ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa dan menjelaskan kepada pelang-

gan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5. *Mengembangkan budaya kualitas*

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari: filosofi, keyakinan sikap, norma, nilai tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. *Menciptakan automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki namun sebelum memutuskan melakukan otomatisasi perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang dibutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi.

7. *Menindaklanjuti pelayanan*

Menindaklanjuti pelayanan dapat membantu memindahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan perusahaan, perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui keinginan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun kedudukan mereka.

8. *Mengembangkan sistem Informasi Pelayanan*

Sistem ini merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

2.3. *Sistem Pembayaran*

a) *Sistem*

Sistem merupakan suatu model untuk menunjang pemikiran kita, yakni suatu cara untuk mengatur proses-proses pemikiran. Berpikir secara sistem, secara sederhana berarti pemahaman bahwa pemikiran secara objektif dan reflektif mencakup pengorganisasian konsep-konsep serta ide-ide ke dalam aneka macam pola dan hubungan untuk tujuan-tujuan yang bersifat spesifik. Sebuah

sistem juga merupakan sebuah model tentang hal-hal yang ingin kita pelajari, ia mewakili sesuatu hal yang ada, benak kita hanya dapat menyerap informasi dalam jumlah tertentu, dan pendekatan sistem membantu kita dalam hal mempertimbangkan banyak elemen kompleks pada macam-macam problem yang sering kali mempunyai sasaran-sasaran yang berbentuk satu sama lain. Sebuah sistem juga merupakan suatu keseluruhan yang tidak dapat dipisah-pisahkan tanpa ia mengalami kehilangan ciri-ciri esensialnya, hingga ia harus di pelajari secara keseluruhan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu model untuk menunjang proses pemikiran kita agar berfikir lebih spesifik, tentang hal-hal yang kita pelajari yang sifatnya menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan tanpa mengalami kehilangan ciri-ciri esensialnya. Sistem juga merupakan sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*related*) atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*common purpose*).

b) *Pembayaran*

Pembayaran adalah proses pertukaran mata uang atau nilai moneter untuk barang, jasa, atau informasi (Chan Kah Sing, 2004)

Dapat disimpulkan bahwa pembayaran adalah perpindahan hak atas nilai antara pihak pembeli dan pihak penjual yang secara bersamaan terjadi pula perpindahan hak atas barang atau jasa secara bersamaan.

c) *Sistem Pembayaran*

Sistem pembayaran adalah sistem yang menyangkut seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi (UU Bank Indonesia (pasal 1, angka 6). (<http://www.bi.go.id/>))

Adapun Sistem pembayaran biaya kuliah yang ditawarkan oleh ISTA dengan cara:

1. Pembayaran kuliah dilakukan secara tunai dimuka maka akan mendapat potongan
2. Pembayaran kuliah dilakukan dengan angsuran setiap bulan

Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa pendidikan di Perguruan Tinggi ini untuk mendapat suatu kepuasan.

Biaya kuliah di Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal pada tahun akademik 2011/2012 yang merupakan biaya yang wajib dibayar oleh mahasiswa yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Biaya kuliah Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal Tahun Akademik 2011/2012.

No.	Biaya kuliah tahun pertama	Jumlah Biaya
1.	Semester I	
	PPKA (Program Pengenalan Kehidupan Kampus dan Akademik) dan jaket almamater	Rp. 600.000,-
	SPO (Sumbangan Pembangunan Operasional)	Rp. 750.000,-
	SPP (18 sks x 75.000)	Rp. 1.350.000,-
	Dana kemahasiswaan dan asuransi	Rp. 125.000,-
	Total	Rp. 2.825.000,-
2	Semester II	
	SPO (Sumbangan Pembangunan Operasional)	Rp. 750.000,-
	SPP (18 sks x 75.000)	Rp. 1.350.000,-
	Dana kemahasiswaan dan asuransi	Rp. 125.000,-
	Total	Rp. 2.235.000,-

Sumber: Biro Penerimaan Mahasiswa Baru ISTA, 2012

2.4 Kepuasan Pelanggan

a) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan-nya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi kinerja produk tersebut tidak memuaskan ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang

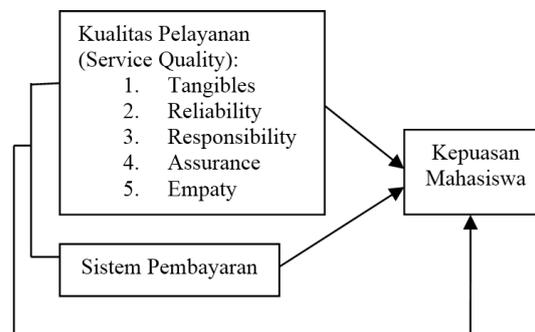
Berdasarkan definisi di atas maka dapat dikatakan kepuasan pelanggan adalah suatu evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa dengan membandingkan tingkat perasaan seseorang, apakah seseorang senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) perusahaan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sejauh mana tingkat kepuasan atas kinerja melebihi harapan atau sebaliknya dimana apabila pelanggan merasa puas, maka akan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

2.5 Kerangka Berpikir

Sebagai kerangka berpikir mengacu pendapat Parasuraman et al. dalam Ferrinadewi (2005) dalam penelitian tentang kualitas jasa mengidentifikasi 5 (lima) dimensi kualitas jasa berdasarkan persepsi konsumen yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Sistem pembayaran juga bisa mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi yang melayaninya.

Dengan demikian, untuk menciptakan kepuasan pelanggan (mahasiswa) maka dalam

penelitian ini akan dikaji hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.

Gambar 2.1 menunjukkan pengkajian dalam penelitian ini meliputi: hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan mahasiswa dan hubungan persepsi mahasiswa tentang sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa serta hubungan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dan sistem pembayaran secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa.

3. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1 Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan bermutu, harus dilakukan sebuah rangkaian penelitian yang dilakukan dengan baik. Kuesioner pendahuluan dilakukan dengan menyebarkannya kepada sumber daya manusia dengan tujuan untuk mencari validitas dan reliabilitas pernyataan kuesioner sehingga dapat dibagikan kepada responden. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, sebelum kuesioner disebarkan menjadi kuesioner penelitian, terlebih dahulu kuesioner pendahuluan harus melalui beberapa tahap pengujian uji validitas dan reliabilitas. Setelah dilakukan pengujian dengan pertanyaan yang valid, maka penyebaran kuesioner penelitian dilakukan. Maksud dari pengujian ini adalah untuk mengurangi penyimpangan atau kesalahan dari penelitian.

3.2 Pengolahan Data

a) Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu

intrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya intrumen yang tidak valid atau kurang sah mempunyai validitas rendah. Intrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti intrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2007). Pengujian validitas menggunakan perhitungan dengan program SPSS 17,0 for windows. Dasar pengambilan keputusan pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- r_{tabel} pada $H 0,05$ dengan derajat kebebasan yaitu $df = \text{jumlah sample} (n) - 2$
- Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir tersebut valid
- Jika r_{hitung} negative dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir tersebut tidak valid
- r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *Correlated item-total correlation*

Analisis validitas butir dimaksudkan untuk menyeleksi butir-butir instrumen mana yang valid dan butir-butir mana yang tidak valid dengan menggunakan rumus dari program SPSS Ver.17 dimana dari hasil pengujian semua butir instrument dinyatakan valid

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Implikasinya hasil pengukuran dapat dipercaya apabila digunakan dalam beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan hasil yang relative sama (Sugiyono, 2007). Pengujian reliabilitas menggunakan perhitungan dengan program SPSS 17.0 for windows. Tingkat reliabilitas berdasarkan alpha cronbach's yang dinilai berdasarkan skala dari 0 (nol) sampai 1 (satu). Apabila skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas menjadi range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3.1: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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: Metode Penelitian Bisnis (Sugiyono, 2007)

- Jika r_{alpha} positif atau $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka reliabel
- Jika r_{alpha} negatif atau $r_{alpha} < r_{tabel}$ maka tidak reliabel

Jadi kesimpulannya jika r_{alpha} positif atau $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka reliabel. Apabila kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner tersebut layak disebarakan kepada responden guna melakukan penelitian.

Dari perhitungan untuk uji validitas dengan menggunakan SPSS 17.0 for windows diperoleh koefisien korelasi butir (r_{hitung}) untuk 30 butir instrumen (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 orang ($n = 100$ orang), pada $\alpha = 0,05$ dengan $df = 100 - 2 = 98$ maka didapat $r_{tabel} = 0,1966$ artinya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut dapat digunakan (valid).

c) Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel kualitas pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dari 10 pernyataan, semua pernyataan valid karena nilai korelasi hitung lebih besar dari r table. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan realibilitas dari variabel kualitas pelayanan:

Tabel 3.2: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	Corrected item Total correlation (r_{hitung})	r_{table} ($\alpha = 0,05$)	validitas
1	0,573	0,4227	Valid
2	0,456	0,4227	Valid
3	0,708	0,4227	Valid
4	0,481	0,4227	Valid
5	0,679	0,4227	Valid
6	0,488	0,4227	Valid
7	0,532	0,4227	Valid
8	0,556	0,4227	Valid
9	0,561	0,4227	Valid
10	0,496	0,4227	Valid
Koefisien Alpha Cronbach	0,906		Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17.0 for windows

Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Tingkat Cronbach's Alpha adalah 0,906 dimana jika tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha dapat dinilai kuat karena pada tingkatan 0,60 – 0,799. Oleh karena itu, kuesioner dinyatakan valid dan reliable. Sehingga kuesioner layak untuk disebarakan kepada responden guna penelitian.

2. Variabel Sistem pembayaran

Variabel sistem pembayaran dari 8 pernyataan, semua pernyataan *valid* karena nilai korelasi hitung lebih besar dari r tabel.

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan realibilitas dari variabel system pembayaran:

Tabel 3.3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sistem Pembayaran.

Butir Pernyataan	Corrected item Total correlation (r hitung)	r tabel ($\alpha=0,05$)	validitas
1	0,407	0,1966	Valid
2	0,406	0,1966	Valid
3	0,559	0,1966	Valid
4	0,492	0,1966	Valid
5	0,640	0,1966	Valid
6	0,286	0,1966	Valid
7	0,270	0,1966	Valid
8	0,213	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17.0 for windows

Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	0.713	Reliabel
---------------------------------	-------	----------

Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Tingkat Cronbach's Alpha adalah 0,713 dimana jika tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha dapat dinilai kuat karena pada tingkatan 0,60 – 0,799. Oleh karena itu, kuesioner dinyatakan valid dan reliable. Sehingga kuesioner layak untuk disebarakan kepada responden guna penelitian.

3. Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel kepuasan mahasiswa dari 12 pernyataan, semua pernyataan *valid* karena nilai korelasi hitung lebih besar dari r table. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan realibilitas dari variabel kepuasan mahasiswa:

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Butir Pernyataan	Corrected item Total correlation (r hitung)	R table ($\alpha=0,05$)	validitas
1	0,744	0,1966	Valid
2	0,687	0,1966	Valid
3	0,680	0,1966	Valid
4	0,651	0,1966	Valid
5	0,614	0,1966	Valid
6	0,598	0,1966	Valid
7	0,604	0,1966	Valid
8	0,652	0,1966	Valid
9	0,325	0,1966	Valid
10	0,686	0,1966	Valid
11	0,739	0,1966	Valid
12	0,707	0,1966	Valid
Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	0,906		validitas

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17.0 for windows

Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Tingkat Cronbach's Alpha adalah 0.906 dimana jika tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha dapat dinilai kuat karena

pada tingkatan 0,60 – 0,799. Oleh karena itu, kuesioner dinyatakan valid dan reliable. Sehingga kuesioner layak untuk disebarakan kepada responden guna penelitian.

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum tentang data yang terkumpul. Data penelitian menyangkut tiga variabel yaitu: Kepuasan Mahasiswa (Y), Kualitas Pelayanan (X_1), Sistem Pembayaran (X_2). Jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang diambil secara acak sederhana dari Mahasiswa Institut Sains dan Teknologi Al Kamal. Data merupakan hasil kuantifikasi jawaban yang telah diisi oleh responden terhadap instrumen tes dan kuesioner yang disebarakan.

1. Kualitas Pelayanan

Banyaknya data Kualitas Pelayanan yang berhasil dikumpulkan berjumlah 100 buah dengan total skor 3504. Diperoleh nilai rata-rata skor kualitas pelayanan = 35,04; modus = 38; median = 36; dan standar deviasi = 4,886. Dilihat secara empirik skor tertinggi 47 dan skor terendah 14. Rentangan skor teoretik terendah yang mungkin dicapai responden adalah 10 dan skor tertinggi 50 yang terbagi dalam 30 kelas interval.

2. Sistem Pembayaran

Banyaknya data Sistem Pembayaran yang berhasil dikumpulkan berjumlah 100 buah dengan total skor 3047. Diperoleh nilai rata-rata skor Sistem pembayaran = 30.47; modus = 32; median = 31.50; dan standar deviasi = 3.608. Dilihat secara empirik skor tertinggi 38 dan skor terendah 14. Rentangan skor teoretik terendah yang mungkin dicapai responden adalah 10 dan skor tertinggi 40 yang terbagi dalam 30 kelas interval.

3. Kepuasan Mahasiswa

Banyaknya data Kepuasan Mahasiswa yang berhasil dikumpulkan berjumlah 100 buah dengan total skor 4304. Diperoleh nilai rata-rata skor Kepuasan mahasiswa = 43,04; modus = 47; median = 45; dan standar deviasi = 6,367. Dilihat secara empirik skor tertinggi 51 dan skor terendah 12. Rentangan skor teoretik terendah yang mungkin dicapai responden adalah 10 dan skor tertinggi 60 yang terbagi dalam 30 kelas interval.

4.2 Pengujian Korelasi

Hasil uji korelasi atau hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

dapat di sampaikan dalam tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel. 4.4 korelasi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Correlations			
		Kualitas pelayanan	Kepuasan mahasiswa
Kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	1	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_mahasiswa	Pearson Correlation	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel uji korelasi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,754 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan 2-tailed 0,000)
2. Jumlah responden adalah sebanyak 100 orang baik untuk kualitas pelayanan maupun untuk kepuasan mahasiswa.
3. Sig.(2-tailed), biasanya digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan. Hipotesis nol dan hipotesis yang diusulkan adalah:
Ho: kepuasan mahasiswa tidak berhubungan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan;
H₁: kepuasan mahasiswa berhubungan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan;

Berdasarkan nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari *level of significant* (α) 1 %, maka diterima H₁ yang berarti hipotesis yang diajukan adalah teruji bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan.

Hasil uji korelasi atau hubungan antara Sistem Pembayaran dan Kepuasan Mahasiswa dapat disampaikan dalam tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel.4.5 korelasi Sistem Pembayaran dan Kepuasan Mahasiswa.

Correlations			
		Sistem pembayaran	Kepuasan mahasiswa
Sistem_pembayaran	Pearson Correlation	1	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_mahasiswa	Pearson Correlation	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel uji korelasi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan antara system pembayaran dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,755 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan 2-tailed 0,000)
2. Jumlah responden adalah sebanyak 100 orang baik untuk sistem pembayaran maupun untuk kepuasan mahasiswa.
3. Sig.(2-tailed), biasanya digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dan sistem pembayaran”
Hipotesis nol dan hipotesis yang diusulkan adalah:
Ho: kepuasan mahasiswa tidak berhubungan secara signifikan terhadap sistem pembayaran;
H₁: kepuasan mahasiswa berhubungan secara signifikan terhadap sistem pembayaran;

Berdasarkan nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari level of significant (α) 1 %, maka diterima H₁ yang berarti hipotesis yang diajukan adalah teruji bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan sistem pembayaran.

Hasil uji korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa dapat di sampaikan dalam tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel. 4.6 korelasi kualitas pelayanan ,sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

		Kepuasan mahasiswa	Kualitas pelayanan	Sistem pembayaran
Kepuasan_mahasiswa	Pearson Correlation	1	.754**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	.754**	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Sistem_pembayaran	Pearson Correlation	.755**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel uji korelasi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,754 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan 2-tailed 0,000) ,sedangkan hubungan antara sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,755 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan dengan 2-tailed 0,000)

- Jumlah responden adalah sebanyak 100 orang baik untuk kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan untuk kepuasan mahasiswa.
- Sig.(2-tailed), biasanya digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama sama”
Hipotesis nol dan hipotesis yang diusulkan adalah:
Ho: kepuasan mahasiswa tidak berhubungan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama sama.
H1: kepuasan mahasiswa berhubungan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama sama.

Berdasarkan nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari *level of significant* (α) 1 %, maka diterima H1 yang berarti hipotesis yang diajukan adalah teruji bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama sama.

4.3 Pengujian Regresi

- Hasil pengujian regresi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4.7 Pengujian regresi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.564	4.206

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.623	3.060		2.818	.006
	Kualitas_pelayanan	.982	.086	.754	11.355	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Penjelasan dari tabel pertama adalah:

- Output* pertama menunjukkan variabel bebas yang dimasukan adalah kualitas pelayanan dan tidak ada variabel yang dikeluarkan (removed), karena metode yang dipakai adalah single step (enter) dan bukan *stepwise*. Variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa.
- Output* kedua (model summary), angka R square atau koefisien determinasi sebesar 0,568 yang artinya 56,8% dari variasi kepuasan mahasiswa bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.
- Output* ketiga (ANOVA) terbaca F hitung sebesar 128.947 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,005 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5%$), maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.
Hipotesis yang dipergunakan adalah:
Ho: Tidak ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa
H₁: Ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
Pedoman yang dipergunakan jika $Sig < \alpha$ maka Ho ditolak yang artinya ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa
- Output* ke empat (*Coefficients*), digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini:

$$\hat{Y} = 8.623 + 0.982X_1$$

Dimana:

- Bahwa usaha kualitas pelayanan untuk kepuasan mahasiswa akan dimulai pada Konstanta sebesar 8.623
- Koefisien regresi X_1 sebesar 0,982 menyatakan bahwa terjadi penambahan kepuasan mahasiswa sebesar X_1 kali 0,982.

Hasil pengujian regresi terhadap sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8 Pengujian regresi antara sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sistem_pembayaran ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.571	.566	4.194

a. Predictors: (Constant), Sistem_pembayaran

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2290.258	1	2290.258	130.220	.000 ^a
	Residual	1723.582	98	17.588		
	Total	4013.840	99			

a. Predictors: (Constant), Sistem_pembayaran

b. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.423	3.584		.676	.501
	Sistem_pembayaran	1.333	.117	.755	11.411	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Penjelasan dari tabel pertama adalah:

- Output* pertama menunjukkan variabel bebas yang dimasukkan adalah sistem pembayaran dan tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*), karena metode yang dipakai adalah single step (enter) dan bukan stepwise. Variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa.
- Output* kedua (model summary), angka R square atau koefisien determinasi sebesar 0,571 yang artinya 57,1% dari variasi kepuasan mahasiswa bisa dijelaskan oleh variabel sistem pembayaran.
- Output* ketiga (ANOVA) terbaca F hitung sebesar 130,220 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,005 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.

Hipotesis yang dipergunakan adalah:

Ho: Tidak ada hubungan yang linear antara sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

H₁: Ada hubungan yang linear antara sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa.Pedoman yang dipergunakan jika Sig < α maka Ho ditolak yang artinya ada hubungan yang linear antara sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa

- Output* ke empat (*Coefficients*), digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini:

$$\hat{Y} = 2.423 + 1,333X_2$$

Dimana:

- Bahwa usaha sistem pembayaran untuk kepuasan mahasiswa akan dimulai pada Konstanta sebesar 2.423
- Koefisien regresi X₂ sebesar 1,333 menyatakan bahwa terjadi penambahan sistem pembayaran sebesar X₂ kali 1,333

Hasil pengujian regresi terhadap kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9 Pengujian regresi antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sistem_pembayaran, Kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.694	3.520

a. Predictors: (Constant), Sistem_pembayaran, Kualitas_pelayanan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2811.667	2	1405.833	113.433	.000 ^a
	Residual	1202.173	97	12.394		
	Total	4013.840	99			

a. Predictors: (Constant), Sistem_pembayaran, Kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.129	3.128		-1.000	.320
	Kualitas_pelayanan	.602	.093	.462	6.486	.000
	Sistem_pembayaran	.823	.126	.466	6.546	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_mahasiswa

Penjelasan dari tabel pertama adalah:

- Output* pertama menunjukkan variabel bebas yang dimasukkan adalah kualitas pelayanan dan sistem pembayaran tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*), karena metode yang dipakai adalah *single step (enter)* dan bukan *stepwise*. Variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa.
- Output* kedua (model summary), angka R square atau koefisien determinasi sebesar 0,700 yang artinya 70,0 %

variabel terikat kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan sistem pembayaran dan sisanya 30,0 % dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

3. *Output* ketiga (ANOVA) terbaca *F* hitung sebesar 113.433 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,005 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.

Hipotesis yang dipergunakan adalah:

*H*₀: Tidak ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa.

*H*₁: Ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa.

Pedoman yang dipergunakan jika $\text{Sig.} < \alpha$ maka *H*₀ ditolak yang artinya ada hubungan yang linear antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dengan kepuasan mahasiswa.

4. *Output* ke empat (*Coefficients*), digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini:

$$\hat{Y} = -3.129 + 0,602X_1 + 0.823X_2$$

Dimana:

- a. Bahwa usaha kualitas pelayanan dan sistem pembayaran untuk kepuasan mahasiswa akan dimulai pada Konstanta sebesar -3.129
- b. Koefisien regresi *X*₁ sebesar 0,602 menyatakan bahwa terjadi penambahan kualitas pelayanan sebesar *X*₁ kali 0,602 dan koefisien regresi *X*₂ sebesar 0,823 menyatakan bahwa terjadi penambahan kompetensi sebesar *X*₂ kali 0,823 pada konstanta -3.129. untuk kenaikan (*Y*) kepuasan mahasiswa

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisa korelasi

- a. Karena koefisien korelasi berdasarkan hasil perhitungan adalah sebesar +0,754, atau mendekati +1, mata bisa dinyatakan bahwa variable kualitas pelayanan [*X*₁] berkorelasi erat dengan variable kepuasan mahasiswa [*Y*].

Dari table yang dihasilkan program SPSS juga terlihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,754 bersifat signifikan secara statistic pada level 0,01 (dengan 2 tailed atau ekor).

- b. Karena koefisien korelasi berdasarkan hasil perhitungan adalah sebesar +0,755, atau mendekati +1, mata bisa dinyatakan bahwa variable system pembayaran [*X*₂] berkorelasi erat dengan variable kepuasan mahasiswa [*Y*].

Dari table yang dihasilkan program SPSS juga terlihat bahwa hubungan antara variable system pembayaran dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,755 bersifat signifikan secara statistic pada level 0,01 (dengan 2 tailed atau ekor).

- c. Karena koefisien korelasi berdasarkan hasil perhitungan adalah sebesar +0,837 , atau mendekati +1, maka bisa dinyatakan bahwa variable kualitas pelayanan [*X*₁] dan system pembayaran [*X*₂] secara bersama-sama berkorelasi erat dengan variable kepuasan mahasiswa [*Y*].

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,754 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan 2-tailed 0,000), sedangkan hubungan antara system pembayaran dengan kepuasan mahasiswa adalah 0,755 yang berarti korelasi keeratannya sangat kuat (dengan 2-tailed 0,000), maka *H*₁ diterima yang berarti hipotesis yang diajukan adalah teruji bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran secara bersama sama.

2. Koefisien Determinasi

- a. Pada analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh R Square sebesar 0,568 artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 56,8% dan masih ada 43,2% factor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
- b. Pada analisa pengaruh system pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh R Square sebesar 0,571 artinya terdapat pengaruh sistem pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa sebesar

57,1% dan masih ada 42,9% dan masih ada factor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- c. Pada analisa pengaruh kualitas pelayanan dan system pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh R Square sebesar 0,700 artinya secara bersama sama terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan system pembayaran terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 70,0% dan masih ada 30% yang disebabkan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

3. Uji Regresi

- a. Pengujian regresi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa

$$\hat{Y} = 8.623 + 0.982X_1$$

Koefisien regresi $b = +0,982$ memberikan informasi bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan [ΔX] sebesar 1 satuan atau 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa [ΔY] sebesar 98,2 %. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan meningkat 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 98,2%.

Pengujian regresi antara sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

$$\hat{Y} = 2.423 + 1,333X_2$$

Koefisien regresi $b = +1,333$ memberikan informasi bahwa setiap kenaikan system pembayaran [ΔX] sebesar 1 satuan atau 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa [ΔY] sebesar 1,333. Dengan kata lain apabila sistem pembayaran meningkat 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 133,3%.

- b. Pengujian regresi antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa

$$\hat{Y} = -3.129 + 0,602X_1 + 0.823X_2$$

Koefisien regresi $b_1 = +0,602$ memberikan informasi bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan [ΔX] sebesar 1 satuan atau 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa [ΔY] sebesar 0,602. Dengan kata lain apabila sistem pembayaran meningkat 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 60,2%. Sedangkan koefisien regresi $b_2 = +0,823$ memberikan informasi bahwa setiap kenaikan system pembayaran [ΔX] sebesar 1 satuan atau 100% akan me-

ningkatkan kepuasan mahasiswa [ΔY] sebesar 0,823. Dengan kata lain apabila sistem pembayaran meningkat 100% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 82,3%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa korelasi baik secara parsial maupun bersama-sama dapat dinyatakan bahwa *variable* sistem pembayaran lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk itu pengelola ISTA sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dan tetap mempertahankan sistem pembayaran yang ada sekarang ini.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan kepuasan mahasiswa, maka diharapkan agar karyawan Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal mampu untuk meningkatkan pelayanannya untuk mahasiswa, sehingga diharapkan dengan meningkatnya pelayanan maka kepuasan juga ikut meningkat demikian juga untuk sistem pembayaran, diharapkan dengan meningkatnya sistem pembayaran maka kepuasan mahasiswa juga ikut meningkat dan juga karyawan diharapkan mampu secara bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran sehingga kepuasan dari mahasiswa dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dan Parvez, "Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty" *ABAC Journal Vol.29, no 1 (January-April 2009), pp-24-38*)
- Heizer dan Render, 2006. *Operations Management* (manajemen Operasi), Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, dan Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi ke-12, Penerbit Erlangga, PT Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler P, Hoon An Swee, Mengg leo Siew, dan Tiong Tan Chin. 2004. *Manajemen Pemasaran Sudut pandang asia*, Penerbit.

- PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA, Yogyakarta.
- Lovelock, Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit PT. INDEKS, Yogyakarta.
- Nasution, M.N, 2010, *Manajemen Mutu Terpadu*, edisi kedua. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, 2005, *Marketing Research*, 2nd edition, USA, Addison-wesley Publishing Company, Inc.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Volume 49, Fall 1985.pp. 41-50
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml and Leonard I. Berry, 2007, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Resiling*, Vol 64: No 1, Spring.
- Priyatno, 2009 *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data & Uji Statistik*, Penerbit Mediacom, Yogyakarta..
- Raharso, S. 2004. *Respon Organisasi terhadap keluhan pelanggan untuk evaluasi pascakonsumen*. *Usahawan*, No. 08, Thn XXXIII. Agustus, p. 19-26.
- Riduan, 2007, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, Alfabeta Bandung.
- Samosir, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* , Vl.1, No, 1. Medan.
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta Bandung.
- Tri Hendradi, C, 2012, *Step by Step SPSS 20- Analisis Data Statistik 1*, Penerbit CV ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Wijaya, T & Irawati, L (2004). *Pengaruh Per-sepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Mem-beli*. *Jurnal Studi Idonesia*, Volume 14, Nomor 2. Politeknik, Madiun)
- Zeithami, V.A and Bitner, M.J. 2004. *Service Marketing; Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed, New York: Mc Graw Hill.
- <http://keuangan.petra.ac.id/shanti/files/2010/10/Kebanksentralan-Sistem-Pembayaran.pdf>