

INTISARI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI EKONOMI ISLAM (STEI) HAMFARA YOGYAKARTA

Yatminingsih
12/340030/PMU/07520
Sekolah Pascasarjana
Universitas Gadjah Mada

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh STEI Hamfara Yogyakarta bagi mahasiswa, khususnya kualitas pelayanan pada administrasi akademik, kualitas pelayanan pada penunjang akademik (perpustakaan dan laboratorium) dan kualitas pelayanan dosen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi adalah mahasiswa aktif STEI Hamfara Yogyakarta semua angkatan. Sampel penelitian menggunakan *purpose sampling* dengan total 76 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan seperangkat kuesioner, studi pustaka, dan observasi. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t dengan menggunakan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai signifikan ($<0,05$). Nilai pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 57,5%. Sedangkan lima dimensi kualitas pelayanan pada penunjang akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 51,5% dan kualitas pelayanan dosen mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 55,2% dengan nilai adjusted R^2 sebesar 0,552. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa hanya variabel kehandalan, empati dan berwujud pada kualitas pelayanan administrasi akademik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dimensi daya tanggap, empati, dan berwujud secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Daya tanggap dan fasilitas fisik (berwujud) pada kualitas pelayanan dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Disarankan agar pihak STEI Hamfara meningkatkan kualitas pelayanan pada administrasi akademik, penunjang akademik, dan dosen melalui perbaikan standar sistem pelayanan administrasi, peningkatan kualitas SDM staf pengajar, perbaikan sarana dan prasarana akademik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF ACADEMIC SERVICE QUALITY EFFECT TOWARDS ISLAMIC ECONOMIC ACADEMY (STEI) HAMFARA YOGYAKARTA STUDENTS' SATISFACTION

Yatminingsih
12/340030/PMU/07520
Postgraduate Program
Gadjah Mada University

This research is aimed to identify service quality provided by STEI Hamfara Yogyakarta to the students, especially the quality of academic administration service, service quality on academic supports (such as library and laboratory) and lecturer's quality. This is quantitative research with populations of active students at STEI Hamfara Yogyakarta from all batches. The research sample uses purposive sampling with total 76 respondents. The data is collected using a set of questionnaire, literature study and observation. The data analysis techniques involve descriptive and multiple linear regression analysis with F-test and T-test using trust level 5%. The research result with F-test indicates that service quality consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, collectively has significant influence towards students' satisfaction shown by significant score (<0.05). Score of the effect of academic administration quality towards students' satisfaction is 57.5%. while five dimensions of service quality on academic support that influence students' satisfaction is 51.5% and lecturers' quality that influences students' satisfaction is 0.552. The t-test result indicates that only reliability, empathy and tangibility on academic administrative service quality that significantly influences students' satisfaction. While dimensions of responsiveness, empathy, and tangibility partially has significant influence towards students' satisfaction. Responsiveness and physical facility (tangible) on lecturer's satisfaction quality significantly influences students' satisfaction. It is suggested that STEI Hamfara party increase the quality of service on academic and academic supporting administration and lecturer through administrative service standard development, faculty Human Resource quality, and academic facilities and infrastructure.

Keywords: Service Quality, Academic, Students' Satisfaction