

# **PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE MAHARDHIKA SUARABAYA**

**Edy Mochamad Yusuf**

Program Studi Manajemen

STIE Mahardhika Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email : edymochamady@gmail.com

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman maupun pengertian tentang kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya terhadap perguruan tinggi mereka yang dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan juga peningkatan kualitas bagi suatu perguruan tinggi. Dimana mahasiswa merupakan pelanggan utama bagi penyedia jasa layanan pendidikan. Dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa penulis memilih Harga, Pelayanan dan kenyamanan sebagai variabel bebas yang dinilai dapat mempengaruhi variabel terikat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan agar penelitian mendapatkan data yang jelas, rinci, spesifik. Selain itu tujuan lainnya agar penelitian berjalan sistematis, objektif dan dapat mengetahui hubungan setiap variabel dengan mudah. Populasi penelitian ini ialah mahasiswa aktif STIE Mahardhika Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel tidak acak (*non-probability sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Dalam pengujian data yang didapatkan dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* versi 25. Hasil analisis persamaan regresi diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Harga sebesar 0,255, Pelayanan sebesar 0,272, Kenyamanan sebesar 0,536. Hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 56.249 untuk  $F_{tabel}$  sebesar 2,70 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka variabel Harga, Pelayanan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Harga sebesar 3,604, Pelayanan sebesar 3,729 dan Kenyamanan sebesar 5,756 dengan  $t_{tabel}$  pada uji t sebesar 1,660. Setiap variabel memperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , maka ketiga variabel Harga, Pelayanan dan Kenyamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dalam hasil pengujian juga didapati jika variabel Kenyamanan merupakan variabel yang dominan dengan nilai  $t_{hitung}$  5,756 lebih besar dibandingkan dengan variabel Harga dan Pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Kenyamanan, Kepuasan Mahasiswa,  
Perguruan Tinggi**

## **1. Pendahuluan**

Mahasiswa adalah pelanggan utama dari sebuah perguruan tinggi (Low : 2016), sudah kewajiban utama bagi perguruan tinggi melakukan pelayanannya berorientasi kepada mahasiswa. Mengingat bahwa pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh perguruan tinggi

merupakan hak mahasiswa yang wajib bagi perguruan tinggi untuk memenuhi hak tersebut sebagai penyedia layanan pendidikan. Maka dari itu kurang benar apabila perguruan tinggi hanya memikirkan persaingan antar perguruan tinggi saja.

Persaingan diantara perguruan – perguruan tinggi tersebut juga menimbulkan sebuah persoalan dimana memunculkan batasan atau gap yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa yang telah aktif. Dimana batasan tersebut antara apa yang ditunjukkan atau diperlihatkan oleh suatu perguruan tinggi kepada kompetitor untuk menunjukkan kemampuan, potensi maupun prestasi dan keunggulan – keunggulan yang ditunjukkan kepada masyarakat yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat dengan kenyataan yang sebenarnya dimiliki dan tersedia dalam perguruan tinggi tersebut sangat berbeda.

Gap atau batasan tersebut dapat sangat terasa pada aspek pelayanan dan kenyamanan. Dimana saat perguruan tinggi menunjukkan kemampuan bersaing, keunggulan – keunggulan yang dimiliki pasti memiliki unsur lebih - lebihkan atau cukup memperlihatkan pada sudut pandang yang baik saja. Namun, pada kenyataannya apa yang perguruan tinggi tersebut tunjukkan tidak semua diberikan atau dirasakan oleh mahasiswa yang telah aktif dalam perguruan tinggi mereka sendiri. Padahal sebuah perguruan tinggi memiliki kewajiban penting sebagai penyedia layanan pendidikan yang mahasiswanya merupakan pelanggan utama yang perlu diperhatikan penuh dan dipenuhi hak – haknya bukan hanya memperlihatkan keunggulan untuk sekedar bersaing dengan kompetitor dan juga hanya menarik minat masyarakat.

## 2. Metode

Metode penelitian yang terpilih ialah metode kuantitatif. Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang dilakukan guna memperoleh suatu data yang kegunaan serta tujuan tertentu (Sugiono, 2017 : 35). Jenis penelitian tergolong dalam penelitian Kausal-Komparatif (*Causal Comparative*). Penelitian Kausal ialah hubungan yang memiliki sifat sebab dan akibat, Sugiyono (2016 : 37), dikarenakan fokus dari penelitian ini agar mengetahui pengaruh dan mengukur harga, pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya.

Sampel pada penelitian dikarenakan jumlah sampel yang tidak diketahui, maka sampel yang digunakan ialah teknik pengambilan sampel tidak acak (*non-probability sampling* atau *non-random sampling*), dengan metode *purposive sampling* (*purposive / judgemental sampling*) yang dimana pengambilan sampel berdasarkan penilaian peneliti sendiri terhadap siapa yang dinilai baik dan tepat ikut berpartisipasi dalam penelitiannya. Penelitian dilakukan di STIE Mahardhika Surabaya, dimana populasi dipilih secara general dari berbagai macam kelas program studi manajemen serta akuntansi semester gasal 3, 5 & 7.

Dimana pelaksanaan pengambilan data sebagai berikut :

1. Melakukan studi kepustakaan guna memberikan informasi atau pembahasan yang dapat membantu dan menjadi informasi untuk penelitian, berlanjut pada perumusan masalah.
2. Melakukan penyusunan pertanyaan pada kuesioner berdasarkan variabel serta indikatornya, kemudian di kumpulkannya data yang didapat.
3. Melakukan uji Validitas dan Reliabilitas data jawaban responden dari kuesioner, berlanjut pada pengolahan data jika data telah valid atau mempresentatitkan variabel.

4. Kemudian dilakukannya analisis pada uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji T, Uji F, Koefisien korelasi Determinasi dan Regresi Linier.
5. Hasil analisis data telah didapatkan, selanjutnya menarik kesimpulan.
6. Semua pengujian data menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* versi 25.

**Tabel 1.** Variabel, Definisi variabel dan Indikator variabel

| <b>Variable</b>    | <b>Definisi</b>   | <b>Indikator</b>   |
|--------------------|---|--|
| Harga              | Harga merupakan nilai mata uang yang ditetapkan oleh perusahaan atau suatu kegiatan bisnis sebagai imbalan produk barang dan jasa yang di perjual belikan serta suatu hal lain yang dilakukan oleh perusahaan atau kegiatan bisnis yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan, (Haryanto, 2016 : 134).  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga terjangkau</li> <li>2. Harga sesuai dengan harapan</li> <li>3. Harga sepadan dengan kualitas pelayanan</li> <li>4. Daya saing harga</li> </ol>         |
| Pelayanan          | Pelayanan merupakan kegiatan dan tindakan yang bisa ditawarkan beberapa pihak dengan pihak lainnya yang tidak memiliki suatu wujud serta tidak menghasilkan suatu kegiatan hak milik, (Kotler, 2016).   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan respon</li> <li>2. Kejelasan informasi</li> <li>3. Ketepatan waktu jam pelayanan</li> <li>4. Mudah ditemui</li> </ol>                              |
| Kenyamanan         | Kenyamanan merupakan suatu keadaan perasaan dan sangat bergantung kepada orang yang sedang mengalami keadaan atau kondisi tersebut. Seseorang tidak dapat mengetahui suatu tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung dengan cara observasi, seseorang harus menanyakan kepada orang tersebut untuk bersedia memberitahukan kondisi seberapa nyaman dari diri mereka, (Sander & Mc Cormik, Ardiana, 2017). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi sarana dan prasarana</li> <li>2. Keramahan pelayanan</li> <li>3. Mutu atau kualitas pengajar</li> <li>4. Tingkat keamanan</li> </ol>                 |
| Kepuasan Mahasiswa | Kepuasan konsumen ialah perasaan senang maupun kecewa sesudah mereka mempertimbangkan suatu produk yang diinginkan pada hasil yang diharapkan. (Kotler, 2015 : 150)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Ketersediaan pelayanan yang mudah</li> <li>3. Penggunaan sistem pembelajaran</li> <li>4. Kondisi lingkungan kampus</li> </ol> |

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### A. Uji Validitas

Item pernyataan yang memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  0,195 untuk  $n = 100$  (jumlah responden), maka data tersebut dinyatakan valid. Untuk menguji validitas item pernyataan indikator variabel harga, pelayanan, kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menganalisis pernyataan sebanyak 12 item dari 100 responden. Dalam uji validitas penelitian ini terdapat 2 item pernyataan yang tidak valid dikarenakan  $R_{hitung} < R_{tabel}$ . Item tidak valid bisa terjadi karna adanya bias dari pernyataan tersebut atau adanya ketidak konsistenan responden dalam menjawab. Namun tidak menjadi masalah dikarenakan masih terdapat item yang lain untuk merepresentatifkan variabelnya.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

| Variabel              | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Keterangan  |
|-----------------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>Harga (X1)</b>     |              |             |             |
| X1.1                  | .757**       | 0.195       | Valid       |
| X1.2                  | .656**       | 0.195       | Valid       |
| X1.3                  | .671**       | 0.195       | Valid       |
| X1.4                  | .681**       | 0.195       | Valid       |
| X1.5                  | .607**       | 0.195       | Valid       |
| X1.6                  | .496**       | 0.195       | Valid       |
| X1.7                  | .590**       | 0.195       | Valid       |
| X1.8                  | .113         | 0.195       | Tidak Valid |
| X1.9                  | .665**       | 0.195       | Valid       |
| X1.10                 | .436**       | 0.195       | Valid       |
| X1.11                 | .524**       | 0.195       | Valid       |
| X1.12                 | .573**       | 0.195       | Valid       |
| <b>Pelayanan (X2)</b> |              |             |             |
| X2.1                  | .680**       | 0.195       | Valid       |
| X2.2                  | -.344**      | 0.195       | Valid       |
| X2.3                  | .656**       | 0.195       | Valid       |
| X2.4                  | .606**       | 0.195       | Valid       |
| X2.5                  | .706**       | 0.195       | Valid       |
| X2.6                  | .696**       | 0.195       | Valid       |
| X2.7                  | .638**       | 0.195       | Valid       |
| X2.8                  | .653**       | 0.195       | Valid       |
| X2.9                  | .446**       | 0.195       | Valid       |
| X2.10                 | .685**       | 0.195       | Valid       |
| X2.11                 | .707**       | 0.195       | Valid       |
| X2.12                 | .727**       | 0.195       | Valid       |

| Variabel                      | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Keterangan  |
|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>Kenyamanan (X3)</b>        |              |             |             |
| X3.1                          | .470**       | 0.195       | Valid       |
| X3.2                          | .578**       | 0.195       | Valid       |
| X3.3                          | .625**       | 0.195       | Valid       |
| X3.4                          | .624**       | 0.195       | Valid       |
| X3.5                          | .514**       | 0.195       | Valid       |
| X3.6                          | .542**       | 0.195       | Valid       |
| X3.7                          | .623**       | 0.195       | Valid       |
| X3.8                          | .442**       | 0.195       | Valid       |
| X3.9                          | .126         | 0.195       | Tidak Valid |
| X3.10                         | .684**       | 0.195       | Valid       |
| X3.11                         | .615**       | 0.195       | Valid       |
| X3.12                         | .678**       | 0.195       | Valid       |
| <b>Kepuasan Mahasiswa (Y)</b> |              |             |             |
| Y1                            | .586**       | 0.195       | Valid       |
| Y2                            | .529**       | 0.195       | Valid       |
| Y3                            | .616**       | 0.195       | Valid       |
| Y4                            | .654**       | 0.195       | Valid       |
| Y5                            | .733**       | 0.195       | Valid       |
| Y6                            | .610**       | 0.195       | Valid       |
| Y7                            | .706**       | 0.195       | Valid       |
| Y8                            | .635**       | 0.195       | Valid       |
| Y9                            | .665**       | 0.195       | Valid       |
| Y10                           | .662**       | 0.195       | Valid       |
| Y11                           | .709**       | 0.195       | Valid       |
| Y12                           | .586**       | 0.195       | Valid       |

#### B. Uji Reliabilitas

Dibawah ini ialah tabel hasil uji reliabilitas, data dikatakan reliabel apabila data memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  dengan total responden 100 orang dan item pernyataan sebanyak 12 item ( $N$  of items = 12).

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Reliability Statistics</b> |                         |                   |                   |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Variabel</b>               | <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>N of Items</b> | <b>Keterangan</b> |
| Harga (X <sub>1</sub> )       | .748                    | 12                | Reliabel          |
| Pelayanan (X <sub>2</sub> )   | .744                    | 12                | Reliabel          |
| Kenyamanan (X <sub>3</sub> )  | .741                    | 12                | Reliabel          |
| Kepuasan Mahasiswa (Y)        | .757                    | 12                | Reliabel          |

Hasil uji reliabilitas 12 item pernyataan dari setiap indikator pada variabel yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka data tersebut dinyatakan reliabel :

1. Hasil uji reliabilitas 12 item pernyataan dari variabel harga sebesar 0,748 > 0,6 yang berarti hasil analisis 12 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki ketepatan, keakuratan maupun konsistensi data penelitian.
2. Hasil uji reliabilitas 12 item pernyataan dari variabel pelayanan sebesar 0,744 > 0,6 yang berarti hasil analisis 12 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki ketepatan, keakuratan maupun konsistensi data penelitian.
3. Hasil uji reliabilitas 12 item pernyataan dari variabel kenyamanan sebesar 0,741 > 0,6 yang berarti hasil analisis 12 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki ketepatan, keakuratan maupun konsistensi data penelitian.
4. Hasil uji reliabilitas 12 item pernyataan dari variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,757 > 0,6 yang berarti hasil analisis 12 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki ketepatan, keakuratan maupun konsistensi data penelitian.

### C. Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas bertujuan untuk pengujian apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi yang normal. Berikut ialah tabel hasil uji normalitas menggunakan teknik *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk pengujian statistiknya :

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b> |                |                                |
|---|----------------|--------------------------------|
|   |                | <b>Unstandardized Residual</b> |
| N   |                | 100                            |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | <b>Mean</b>    | .0000000                       |
|   | Std. Deviation | 2.83220954                     |
| Most Extreme Differences                  | Absolute       | .080                           |
|   | Positive       | .080                           |
|   | Negative       | -.070                          |
| Test Statistic                            |                | .080                           |
| <b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>             |                | <b>.113<sup>c</sup></b>        |

Hasil uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dalam penelitian ini diperoleh hasil signifikan atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,113 > 0,05$ . Dapat diartikan bahwa uji normalitas terhadap data penelitian ini berdistribusi normal karna nilai signifikan  $0,113 > 0,05$  dan layak digunakan dalam analisis regresi.

#### D. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berguna untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Tidak ditemukannya multikolinieritas apabila  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$ . Dibawah ini adalah tabel hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini :

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | -.912                       | 3.007      |                           | -.303 | .762 |                         |       |
|                           | Harga      | .255                        | .071       | .246                      | 3.604 | .000 | .809                    | 1.237 |
|                           | Pelayanan  | .272                        | .073       | .288                      | 3.729 | .000 | .634                    | 1.578 |
|                           | Kenyamanan | .536                        | .093       | .448                      | 5.756 | .000 | .622                    | 1.607 |

Diketahui nilai *tolerance* untuk variabel harga ( $X_1$ ) sebesar  $0,809 > 0,10$ , nilai *tolerance* untuk variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,634 > 0,10$ , untuk variabel kenyamanan ( $X_3$ ) sebesar  $0,622 > 0,10$ . Semua variabel bebas (independen) dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari  $0,10$ .

Untuk nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) agar tidak terjadi multikolinieritas, nilai VIF setiap variabel bebas (independen) harus  $< 10$ . Diketahui dari hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.17 dapat dilihat jika nilai VIF untuk variabel harga ( $X_1$ ) sebesar 1,237, nilai VIF untuk variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 1,578, nilai VIF untuk variabel kenyamanan ( $X_3$ ) sebesar 1,607.

Disimpulkan untuk pengujian multikolinieritas untuk data dalam penelitian ini hasil uji menunjukkan nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ . Maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini.

#### E. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian atau residual antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pada uji heteroskedastisitas data dinyatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya  $> 0,05$ , dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan teknik uji *Glejser*. Berikut adalah tabel hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini :

**Tabel 6.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | -1.851                      | 1.995      |                           | -.928  | .356 |
|       | Harga      | .073                        | .047       | .173                      | 1.562  | .122 |
|       | Pelayanan  | -.076                       | .048       | -.196                     | -1.561 | .122 |
|       | Kenyamanan | .041                        | .062       | .085                      | .670   | .505 |

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser*, dengan hasil nilai signifikan dari setiap variabel  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas :

1. Nilai signifikansi variabel harga ( $X_1$ ) sebesar  $0,122 > 0,5$  maka variabel harga dinyatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas karena mendapatkan nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Nilai signifikansi variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,122 > 0,5$  maka variabel pelayanan dinyatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas karena mendapatkan nilai signifikan  $> 0,05$ .
3. Nilai signifikansi variabel kenyamanan ( $X_3$ ) sebesar  $0,505 > 0,5$  maka variabel kenyamanan dinyatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas karena mendapatkan nilai signifikan  $> 0,05$ .

**F. Uji T (Uji Parsial)**

Kegunaan dilakukannya uji t yang bisa disebut uji parsial berguna untuk menguji seperti apa pengaruh dari variabel bebas (independen) secara satu persatu pada variabel terikatnya (dependen). Berikut tabel perolehan data hasil uji t dari setiap variabel, sebagai berikut.

**Tabel 7.** Hasil Uji T (parsial)

|       |            | Coefficients <sup>a</sup> |       |      |
|-------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model |            | Standardized Coefficients |       |      |
|       |            | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant) |                           | -.303 | .762 |
|       | Harga      | .246                      | 3.604 | .000 |
|       | Pelayanan  | .288                      | 3.729 | .000 |
|       | Kenyamanan | .448                      | 5.756 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 7, diperoleh hasil uji t sebagai berikut :

1. Variabel Harga ( $X_1$ )  $t_{hitung} 3,604 > t_{tabel} 1,660$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima yang berarti variabel Harga secara signifikan dan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.

2. Variabel Pelayanan ( $X_2$ )  $t_{hitung} 3,729 > t_{tabel} 1,660$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_{o2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima yang berarti variabel Pelayanan secara signifikan dan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.
3. Variabel Kenyamanan ( $X_3$ )  $t_{hitung} 5,756 > t_{tabel} 1,660$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_{o3}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima yang berarti variabel Kenyamanan secara signifikan dan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.

### G. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian F atau uji simultan bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersamaan terhadap variabel terikatnya (dependen). Berikut perolehan data hasil uji F, sebagai berikut :

**Tabel 8.** Hasil Uji F (Simultan)

| ANOVA <sup>a</sup>                                      |            |                |    |             |        |                   |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model   |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1   | Regression | 1395.880       | 3  | 465.293     | 56.249 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 794.120        | 96 | 8.272       |        |                   |
|   | Total      | 2190.000       | 99 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan                         |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Harga, Pelayanan |            |                |    |             |        |                   |

Berdasarkan tabel 8, diperoleh hasil uji F, Nilai  $F_{hitung}$  dari variabel Harga, Pelayanan dan kenyamanan sebesar 56.249 dengan signifikansi 0,000. Dengan nilai  $F_{hitung} 56.249 > F_{tabel} 2,70$  serta nilai signifikansi dibawah 0,05. Artinya variabel Harga, Pelayanan dan Kenyamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.

### H. Koefisien Korelasi dan Determinasi

**Tabel 9.** Koefisien Korelasi dan Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup>                              |                   |          |                   |                            |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1   | .798 <sup>a</sup> | .637     | .626              | 2.87612                    |
| a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Harga, Pelayanan |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan                         |                   |          |                   |                            |

#### 1. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan nilai yang menunjukkan kekuatan hubungan linier antara variabel. Berdasarkan tabel 9, hasil koefisien korelasi diperoleh hasil analisis koefisien korelasi (R) sebesar 0,798, dan dilihat dari tabel 4.23 bahwa hasil koefisien korelasi menunjukkan variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan kuat.

## 2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dari variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y). Berdasarkan tabel 9, hasil koefisien determinasi yang di lambangkan dengan  $R^2$  atau *R Square* diperoleh hasil sebesar 0,637 (63,7%), yang berarti variabel bebas (X) harga, pelayanan dan kenyamanan memiliki tingkat pengaruh sebesar 63,7% terhadap variabel terikat (Y) kepuasan mahasiswa, sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### I. Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah harga ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ) dan kenyamanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikatnya (dependen) adalah kepuasan mahasiswa (Y). Berikut perolehan data hasil analisis regresi linier berganda dari setiap variabel, sebagai berikut :

**Tabel 10.** Hasil Analisis Persamaan Regresi

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | -.912                       | 3.007      |                           | -.303 | .762 |
|                           | Harga      | .255                        | .071       | .246                      | 3.604 | .000 |
|                           | Pelayanan  | .272                        | .073       | .288                      | 3.729 | .000 |
|                           | Kenyamanan | .536                        | .093       | .448                      | 5.756 | .000 |

Berdasarkan tabel 9, didapatkan hasil analisis persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -0,912 + 0,255 X_1 + 0,272 X_2 + 0,536X_3$$

Berikut penjelasan model persamaan diatas :

1. Nilai konstanta (*constant*) sebesar -0,912. Konstanta negatif disini terjadi karna adanya rentang yang cukup jauh antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Konstanta negatif tidak menjadi masalah selama model regresi yang di uji dalam penelitian memenuhi asumsi-asumsi untuk persamaan regresi. Serta selama nilai slope tidak 0 (nol) maka tidak menjadi masalah jika nilai konstanta negatif.
2. Nilai koefisien variabel Harga ( $X_1$ ) sebesar 0,255, yang berarti variabel harga memiliki pengaruh searah positif terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Maka semakin baiknya harga yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
3. Nilai koefisien variabel Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,272, yang berarti variabel pelayanan memiliki pengaruh searah positif terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Maka semakin tingginya tingkat pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
4. Nilai koefisien variabel Kenyamanan ( $X_3$ ) sebesar 0,536, yang berarti variabel kenyamanan memiliki pengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Maka semakin tinggi tingkat kenyamanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji data menggunakan *software IBM SPSS Statistic* versi 25 for *windows* dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pada uji t (uji parsial) dalam penelitian ini ditetapkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,660. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  dari setiap variabel. Didapati nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Harga sebesar 3,604, nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Pelayanan sebesar 3,729 dan nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Kenyamanan sebesar 5,756. Untuk nilai signifikansi dari ketiga variabel tersebut mendapat nominal nilai signifikansi yang sama sebesar 0,000.
2. Dari hasil tersebut menunjukkan jika variabel bebas  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  (Harga, Pelayanan dan Kenyamanan) memenuhi syarat uji parsial diantaranya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan nilai signifikansi dibawah atau lebih kecil dari 0,05. Yang berarti variabel Harga, Pelayanan dan kenyamanan masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.
3. Pada uji F atau uji simultan dalam penelitian ini ditetapkan nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,70 dan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 56.249 dengan signifikansi 0,000. Nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  serta nilai signifikansi dibawah atau lebih kecil dari 0,05, berarti dalam penelitian ini variabel bebas  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  (Harga, Pelayanan dan Kenyamanan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa. Artinya ketiga variabel bebas secara signifikan berpengaruh simultan terhadap variabel terikat Kepuasan mahasiswa.
4. Pada uji analisis linier berganda yang mengacu pada tabel interval korelasi (Sugiyono, 2017 : 125) diperoleh hasil analisis koefisien korelasi (R) sebesar 0,798, yang mengartikan hasil pada koefisien korelasi interval menunjukkan variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan yang kuat mendapati nilai interval diantara 0,60 – 0,799 pada tabel 4.23. Nilai hasil koefisien korelasi yang positif menunjukkan jika hubungan antara variabel bebas (X) memiliki pengaruh yang searah dengan variabel terikat (Y), yang berarti semakin tinggi nilai variabel bebas (X) maka semakin tinggi juga nilai pada variabel terikat (Y).
5. Pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh hasil sebesar 0,637 atau 63,7%, yang berarti variabel bebas  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  (Harga, Pelayanan dan Kenyamanan) memiliki tingkat pengaruh sebesar 63,7% terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Mahasiswa, sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
6. Pada hasil uji t atau uji parsial didapati variabel yang dominan adalah variabel bebas ( $X_3$ ) Kenyamanan dengan nilai beta ( $\beta$ ) yang lebih tinggi dari pada nilai beta ( $\beta$ ) variabel bebas (X) lainnya. Nilai beta ( $\beta$ ) dari variabel Kenyamanan ialah sebesar 0,448.

## Daftar Pustaka

- Anwar, Iful. 2015. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 4, No. 12.
- Ariska, Nita. 2019. *Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik LP31 Jakarta*. Jurnal Lentera Bisnis, Vol. 8, No. 1.
- Basu Swasta. 2003. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta.
- Boky, Yonas. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar*, Vol. 14, No. 2.
- Buchari Alma. (2005.) *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, dalam teori ekonomi judul "*Harga: Konsep, Tujuan, dan Metode Penetapannya*".
- Cannon, Joseph P, William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. (2008). Alih Bahasa: Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Darmawan, I Putu Ayub. 2017. *Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di STT Simpson Ungara, Semarang, Jawa Tengah*. Vol. 33, No. 1, Hal:45-55
- Djati, S. Panjta dan Darmawan, Didit. (2017). dalam Jurnal *Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Mahasiswa PTS Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 2. Bandung. Yrama Widya.
- Hassan, Sallaudin dan Shamsudin, Mohd Farid dan Mustapha, Ishamuddin. 2019. *The Effect of Service Quality and Corporate image on Student Satisfaction and Loyalty in TVTET Higher Learning Institutes (HLIs)*. Journal of Technical Education and Training, Vol. 11, No. 4.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado*. Jurnal EMBA. ISSN FEB 2303-1174. Vol. 1 No. 3.

- Hermi Hurriyatun Nisa , 2019. "Pengaruh *Self Esteem* dan Kemandirian Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi". Universitas Siliwangi.
- Jurnal pendidikan karakter. Retrieved from [Https://eprints.umm.ac.id](https://eprints.umm.ac.id) (diakses 13 oktober, pukul 22.03)
- Karim, Abdul Bisyr. 2020. *Pendidikan Perguruan Tinggi Era 4.0 Dalam Pandemi Covid-19 (Refleksi Sosiologis)*. Education and Learning Journal, Vol. 1, No. 2.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TO*. Jurnal Ekonomi, Vol. 7, No. 2.
- Musahadi. 2014. Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo. Semarang.
- Permana, Ade Indra dan Fauzan, Mulky dan Prastowo, Sugeng L. 2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Tangerang*. Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah, Vol. 2, Edisi XVIII.
- Rizky, Bagas Pratama, 2019 "Pencairan tunggakan pajak atas penagihan pajak dan jumlah pengusaha kena pajak".
- Ruhyat, Endang. 2005. *Analisis Faktor Yang Menjadi Penentu Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi*. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen.
- Saleem, Shahzadi dan Moosa, Kamran dan Imam, Abeer dan Khan, Rashid Ahmed. 2017. *Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan*. Irian Journal of Management Studies, Vol. 10, No. 1
- Syakur, Abd. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa di Tinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya*, Vol. 8, No. 2.
- Tresiya, Dhita dan Djunaidi dan Subagyo, Heri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-jek di Kota Kediri*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 1, No. 2.
- Wibisono, Suti Ekky. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD. Rizky Barokah Di Balongbendo.
- Zulfa, Indana. 2021. Pengaruh Pengembangan Karir dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Motivasi Kerja Pada Karyawan Bidang Sumber Daya Manusia PT. Semen Indonesia (Persero) TBK Area Pabrik Jakarta, Gresik dan Tuban. Yogyakarta.