

## **KONTRIBUSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK, ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN DAN SARANA PRASARANA KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STP NUSA DUA BALI**

Ni Nyoman Suci Arthini, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya.

Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

Email: {suci.artini, made.yudana, nyoman.natajaya}@pasca.undiksha.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan, kelengkapan sarana prasarana kampus baik secara terpisah maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester terakhir di STP ND Bali. Sesuai dengan table Krejcie dan Morgan, sampel berjumlah 150 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex-post facto*. Data dikumpulkan dengan kuisioner untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana kampus dan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Adanya korelasi secara signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa STP ND Bali dengan  $f_{hitung} = 59,872$  ( $p < 0,05$ ) serta kontribusi SR sebesar 35,66 % 2) Berkorelasi secara signifikan antara Administrasi Kemahasiswaan dengan Kepuasan Mahasiswa STP ND Bali dengan  $f_{hitung} = 72,637$  ( $p < 0,05$ ) serta SR sebesar 50,99%. 3) Terdapat korelasi yang signifikan antara Sarana Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP ND Bali dengan  $f_{hitung} = 12,561$  ( $p < 0,05$ ) serta kontribusi SR sebesar 13,42%. 4) Terdapat hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan, dan Sarana Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP ND Bali dengan  $f_{hitung} = 37,407$  ( $p < 0,05$ ).

**Kata kunci :** Kualitas Layanan, Administrasi Kemahasiswaan, Sarana Prasarana Kampus, Kepuasan Mahasiswa

### **Abstract**

This research aims to determine the contribution of the quality of academic administration service, student administration service and campus facilities, either separately or simultaneously, to the satisfaction of STP Nusa Dua Bali students. The sample was 150 students. The research is *ex-post facto* in its approach. Data were collected by using questionnaire. Hypotheses testing was done by employing multiple regression analysis. The result of the study revealed that (1) there is a significant correlation between the quality of academic administration service and the satisfaction of STP Nusa Dua Bali students with  $F_{reg} = 59,872$  ( $p < 0,05$ ) and relative contribution of 35,66 %, (2) there is a significant correlation between the administrations student and the satisfaction of STP Nusa Dua Bali students with  $F_{reg} = 72,637$  ( $p < 0,05$ ) and the relative contribution of 50%, (3) There is a significant correlation between campus facilities with satisfaction of STP Nusa Dua Bali students with  $F_{reg} = 12,561$  ( $p < 0,05$ ) and relative contribution of 13,42 % and (4) simultaneously the three predictor, quality of academic administration service, students administration service and campus facilities are significantly correlated with the satisfaction of STP Nusa Dua Bali students with  $F_{reg} = 37,407$  ( $p < 0,05$ ).

**Keyword :** Service Quality, Student Administration, Campus Facilities, Student Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kesejahteraan hidup.

Salah satu lembaga yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia adalah lembaga perguruan tinggi. Dalam lembaga perguruan tinggi, salah satu komponen yang utama adalah mahasiswa.

Mahasiswa sebagai generasi muda yang setidaknya mempunyai dua kedudukan yang penting di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pertama, mengingat mahasiswa merupakan asset nasional dan sumber daya insani yang strategis maka perlu diberi peluang dan kesempatan seluas-luasnya untuk mengaktualisasikan diri secara utuh dan bertanggung jawab, Sebagai civitas akademika dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dan sekaligus merupakan mitra dosen dalam proses belajar mengajar yang dialogis.

Dilingkungan Mahasiswa sebagai orang yang terpelajar dan diharapkan mampu memberikan sumbangsih yang nyata sesuai dengan kemampuan akademisnya Berikutnya Mahasiswa juga sebagai *Agent of change* yang mana menjadi kunci pokok dalam pelaksanaan pengawasan kegiatan roda pemerintahan. Disini mahasiswa adalah bagian dari proses perubahan dan stabilator sosial suatu wilayah dimana dia berada.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa dalam hal ini adalah mahasiswa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan.

Salah satu lembaga perguruan tinggi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia mahasiswa adalah Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali (STP Nusa Dua Bali) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) pendidikan tinggi

kedinasan di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Dalam pembinaan teknis akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali dilakukan oleh Menteri Pendidikan Nasional melalui Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dirjendikti), sedangkan pembinaan secara fungsional dilakukan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ( Pedoman akademik STP Nusa Dua Bali, 2011).

STP Nusa Dua Bali mengemban tugas dan visinya sebagai pusat unggulan (*centre of excellence*) dalam bidang pendidikan tingkat kepariwisataan. Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali diharapkan mampu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan professional, melakukan penelitian dibidang kepariwisataan dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka pembangunan berkelanjutan, pemberdayaan masyarakat dan pelestarian lingkungan (visi dan misi STP Nusa Dua Bali). Untuk mewujudkan pendidikan dan pelatihan professional itu, dibutuhkan komitmen yang kokoh seluruh civitas akademika STP Nusa Dua Bali untuk saling berkontribusi.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa diperlukan informasi yang cukup dari para mahasiswa agar kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas layanan dibidang akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Bali dipandang perlu melakukan evaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut baik dibidang financial, sosial, lingkungan external dan internalnya. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan STP Nusa Dua Bali.

Kotler (2003: 70) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

kinerja dari yang dirasakan dan yang diharapkan.

Menurut Davis (dalam Yamit, 2005:8) adalah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Komponen yang harus diperhatikan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa adalah layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan sarana dan prasarana kampus.

Ketiga komponen tersebut harus bersinergi dan berjalan secara selaras. Hal itu dikarenakan ketiga komponen itu merupakan komponen penunjang dalam kegiatan perkuliahan yang dialami oleh seluruh mahasiswa. Semakin baik ketiga komponen tersebut, maka kepuasan mahasiswa pun akan dapat ditingkatkan.

Namun, seberapa besar komponen layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan sarana dan prasarana kampus memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa belum diketahui secara pasti. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan mengambil judul kontribusi kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan sarana prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan sarana prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa pernah dilakukan oleh Diheh Rekha I dan Moses L Singgih yang dilakukan di ITS di mana penelitian ini secara mendetail meneliti tentang pelayanan administrasi akademik mahasiswa. Dinilai penting untuk dievaluasi karena pelayanan akademik memegang peran penting dalam mendukung pengembangan akademik mahasiswa. Penelitian tentang sarana prasarana sekolah pernah diteliti juga oleh Anom Keriya yang mana objeknya adalah SMK N 3 Denpasar yang juga mempunyai tujuan untuk mengetahui

seberapa besar kontribusi sarana prasarana terhadap prestasi belajar siswa.

## **METODE PENELITIAN**

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan "ex-post facto". Rancangan ini dipilih karena sesuai dengan hakekat masalah yang diteliti merupakan masalah yang telah terjadi di lapangan dan tanpa ada upaya dari peneliti untuk memanipulasi variabel-variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah 3 variabel bebas yakni: Kualitas layanan administrasi akademik (X1), Kualitas layanan administrasi kemahasiswaan (X2) dan Sarana prasarana Kampus (X3), dan 1 variabel terikat yakni Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa jurusan hospitality STP Nusa Dua Bali semester terakhir yang berjumlah 250 orang mahasiswa. Sedangkan sampel yang dipergunakan adalah 150 orang mahasiswa.

Menurut Arikunto (2002:134) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih atau digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument kuisioner dengan jalan memberikan sejumlah daftar pertanyaan yang tertulis yang telah disediakan yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan tersebut kepada responden dalam hal ini Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Kuisioner ini berisi daftar pernyataan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa agar bisa memberikan jawaban yang tepat. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner tersebut adalah bersifat tertutup yaitu tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memberi jawaban. Ada lima alternatif jawaban: jawaban sangat puas diberi bobot 5, jawaban puas diberi bobot 4, jawaban cukup puas diberi bobot 3, jawaban tidak puas diberi bobot 2 dan jawaban sangat tidak puas diberi bobot

1. Seluruh variable dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert.

Sebelum instrument diujicobakan kepada responden, indikator dan butir-butir kuisisioner yang disusun terlebih dahulu dikonsultasikan kepada pakar untuk dilakukan penilaian. Dalam hubungan ini, semua instrument dinilai oleh dua pakar (*experts judgment*) dalam bidangnya. Penilaian ini dilakukan untuk menentukan validitas isi (*content validity*).

Setelah instrumen dinilai oleh pakar dan dinilai sudah relevan, instrumen selanjutnya diujicobakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut.

1. instrumen layanan akademik, dari 23 soal yang diujicobakan, 23 butir soal valid dengan reliabilitas sangat tinggi.
2. instrumen layanan administrasi, dari 14 soal yang diujicobakan, 14 butir soal valid dengan reliabilitas tinggi.
3. instrumen sarana dan prasarana kampus, dari 14 soal yang diujicobakan, 14 butir soal valid dengan reliabilitas tinggi.
4. instrumen kepuasan mahasiswa, dari 15 soal yang diujicobakan, 15 butir soal valid dengan reliabilitas tinggi.

Setelah instrumen selesai diujicobakan dan seluruh butir valid, maka penelitian dilanjutkan pada penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner, terlebih dahulu dilakukan analisis deskriptif dengan mencari rerata ( $M$ ), standar deviasi ( $SD$ ), modus ( $Mo$ ), dan Median ( $Me$ ) untuk setiap variabel, rerata skor ideal dari semua subjek penelitian dibandingkan dengan rata-rata kenyataan.

Setelah analisis deskriptif selesai dilakukan, dilanjutkan dengan melakukan uji prasyarat analisis. Adapun uji prasyarat analisis yang dilakukan adalah 1) uji normalitas sebaran data, 2) uji linieritas dan keberartian arah regresi, 3) uji multikolinieritas, 4) uji autokorelasi, dan 5) uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sementara itu uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual

mengikuti distribusi normal. Untuk itu dapat digunakan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan kriteria Jika  $p > 0,05$  sebaran datanya berdistribusi normal, sebaliknya jika  $p < 0,05$  sebaran datanya tidak normal maka statistik parametrik tidak layak digunakan.

Uji linieritas garis regresi dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel terikat dengan masing-masing variabel bebas. Untuk menyatakan apakah garis regresi itu linier atau tidak linier dapat dilakukan dengan 2 cara 1) menggunakan harga koefisien signifikan, 2) menggunakan koefisien F.

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Adanya hubungan yang linier antar variabel bebas akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Oleh karena itu harus diketahui terlebih dahulu bahwa tidak terjadi hubungan linier diantara variabel-variabel bebas tersebut.

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak. Adanya korelasi menyebabkan penaksir mempunyai varian tidak minimum dan uji t tidak dapat digunakan.

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika pengamatan satu dengan pengamatan yang lain tetap maka disebut dengan homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heterokedastisitas.

Setelah uji prasyarat analisis terpenuhi, maka analisis dilanjutkan pada uji hipotesis. Hipotesis pertama, kedua, dan ketiga menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Sedangkan hipotesis keempat menggunakan teknik analisis regresi ganda dan korelasi parsial.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang diteliti dalam penelitian ini adalah data tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan dan Sarana Prasarana

Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Berdasarkan analisis

deskriptif yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 01 Rekapitulasi Deskriptif Statistik Masing-Masing Variabel

	KUALITAS	ADMIN MHS	SARANA	KEPUASAN
Rerata	88.3667	52.0867	52.44	47.78
Median	88	51	52.5	46
Modus	86	48	55	39
Std. Deviasi	8.79934	10.44894	8.70815	12.06741
Besaran	77.428	109.180	75.832	145.622
Rentangan	34	40	33	49
Skor Terendah	70	34	37	25
Skor Tertinggi	104	74	70	74
Total	13255	7813	7866	7167

Keterangan:

X1 : Kualitas Layanan Administrasi Akademik

X2 : Administrasi Kemahasiswaan

X3 : Sarana dan Prasarana Kampus

Y : Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali

Skor Kualitas Layanan Administrasi Akademik diperoleh dari hasil pencatatan dokumen yang menunjukkan bahwa skor minimum = 70, skor maksimum = 104, rentangan = 34, rata-rata = 88,37, standar deviasi = 8,79, modus = 86, dan median = 88. Kualitas Layanan Administrasi Akademik pada umumnya termasuk kategori "baik". Secara lebih rinci dapat dideskripsikan bahwa skor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan kategori "sangat baik" sebanyak 49 orang (32,67%), kategori "baik." sebanyak 85 orang (56,67%), dan kategori "cukup baik." sebanyak 16 orang (10,67%).

Skor Administrasi Kemahasiswaan yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap responden menunjukkan bahwa skor minimum = 34, skor maksimum = 74, rentangan = 40, rata-rata = 52,09, standar deviasi = 10,45, modus = 48, dan median = 51. Administrasi Kemahasiswaan pada umumnya termasuk dalam kategori "sangat baik" sebanyak 54 orang (36%), termasuk dalam kategori "baik" sebanyak 56 orang (37,33%), termasuk dalam kategori "cukup baik" sebanyak 26 orang (17,33%) dan dalam kategori "kurang baik" sebanyak 14 orang (9,33%).

Skor Sarana dan Prasarana Kampus yang diperoleh dari hasil

pengukuran terhadap responden menunjukkan bahwa skor minimum = 37, skor maksimum = 70, rentangan = 33, rata-rata = 52,44, standar deviasi = 8,70815, modus = 55, dan median = 52,5. Sarana dan Prasarana Kampus pada umumnya termasuk kategori "sangat baik" sebanyak 40 orang (40%), berada pada kategori "baik" sebanyak 53 orang (35,33%), dan berada pada kategori "cukup baik" sebanyak 37 orang (24,67%).

Skor Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap responden menunjukkan bahwa skor minimum = 25, skor maksimum = 74, rentangan = 49, rata-rata = 47,78, standar deviasi = 12,06741, modus = 39, dan median = 46. Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali secara umum termasuk kategori "sangat baik" sebanyak 83 orang (55,33%), termasuk pada kategori "baik" sebanyak 45 orang (30%), dan termasuk pada kategori "cukup baik" sebanyak 22 orang (14,67%).

Setelah analisis deskriptif dilakukan, maka dilanjutkan pada uji prasyarat analisis. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

Berdasarkan uji normalitas sebaran data yang telah dilakukan. Maka didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 02. Hasil Pengujian Normalitas Sebaran Data

Variabel	Kolmogorov-Smirnov			Keterangan
	Statistics	df	Sig.	
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	0.070	150	0.070	Distribusi normal
Administrasi Kemahasiswaan	0.066	150	0.200	Distribusi normal
Sarana dan Prasarana Kampus	0.067	150	0.093	Distribusi normal
Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali	0.071	150	0.061	Distribusi normal

Berdasarkan Tabel 02 di atas, terlihat bahwa untuk semua variabel angka statistik kolmogorov-Smirnov yang diperoleh dengan  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti skor Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi

Kemahasiswaan, skor Sarana dan Prasarana Kampus, dan skor Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali berdistribusi normal.

Berdasarkan uji linieritas dan keberartian arah koefisien regresi didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 03. Uji Linieritas dan Keberartian Arah Koefisien Garis Regresi

Pasangan Variabel		Linierity		Dev From Linierity		Keterangan
Bebas	Terikat	F	Sig	F	Sig.	
X1	Y	91.817	0.000	1.235	0.232	Linier
X2	Y	71.760	0.000	0.953	0.554	Linier
X3	Y	11.702	0.001	0.683	0.892	Linier

Keterangan:

X1 = skor Kualitas Layanan Administrasi Akademik  
 X2 = skor Administrasi Kemahasiswaan  
 X3 = skor Sarana dan Prasarana Kampus  
 Y = skor Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali

Hasil analisis uji linieritas dan keberartian koefisien regresi pada Tabel 03 di atas, menunjukkan bahwa regresinya adalah linier dan keberartian arah regresinya adalah berarti. Hal itu

dikarenakan harga Sig Dev From Linierity  $> 0,05$  dan harga Sig linierity  $< 0,05$ .

Berdasarkan hasil analisis uji multikolinieritas didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 04. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	0.660	1.516
	X2	0.662	1.510
	X3	0.985	1.015

Berdasarkan Tabel 04 terlihat bahwa nilai VIF dan tolerance mendekati 1 untuk semua variabel bebas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam regresi antara variabel bebas Kualitas

Layanan Administrasi Akademik (X1), Administrasi Kemahasiswaan (X2), dan Sarana dan Prasarana Kampus (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa STP Nusa

Dua Bali (Y) tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

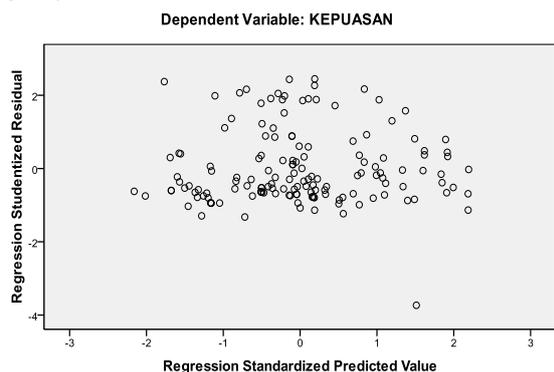
Berdasarkan hasil analisis uji autokorelasi didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 05. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.659	0.435	0.423	9.16668	1.700

Berdasarkan tabel 05, ternyata koefisien *Durbin-Watson* besarnya 1,700 mendekati 2. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam regresi antara variabel bebas Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X1), Administrasi Kemahasiswaan (X2), dan Sarana dan Prasarana Kampus (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali (Y) tidak terjadi autokorelasi.

Berdasarkan hasil analisis uji autokorelasi didapatkan hasil sebagai berikut.



Gambar 01. Pengujian Heterokedastisitas

Pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak berkumpul hanya di satu titik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah: 1) terdapat kontribusi yang signifikan dari kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali, 2) terdapat kontribusi yang signifikan dari kualitas pelayanan administrasi kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali, 3) terdapat kontribusi yang signifikan dari sarana dan prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa

Dua Bali, dan 4) terdapat kontribusi secara simultan dari kualitas layanan administrasi akademik, kualitas layanan administrasi kemahasiswaan dan sarana prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik korelasi dan regresi linier sederhana. Hasil perhitungan regresi sederhana Y atas X1, ditemukan persamaan regresi  $\hat{y} = -17,258 + 0.736X1$  dengan Freg = 59,872 adalah signifikan dan linier karena Freg > Ftabel. Ini menunjukkan bahwa baik turunnya Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali disebabkan karena Kualitas Layanan Administrasi Akademik yang dapat diprediksikan melalui persamaan garis regresi. Korelasi antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X1) dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali (Y), dihitung dengan korelasi product moment. Berdasarkan analisis dengan komputer diperoleh besar  $r_{hitung} = 0.537$ . Ini berarti  $r_{hitung} = 0.537$  signifikan pada  $\alpha = 0,05$  ( $r_{tabel} = 0,159$ ). Hal ini berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan yaitu "terdapat kontribusi yang signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali" diterima.

Hipotesis kedua menyatakan terdapat kontribusi yang signifikan antara Administrasi Kemahasiswaan dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik korelasi dan regresi sederhana. Hasil perhitungan regresi sederhana Y atas X2, ditemukan persamaan regresi  $\hat{y} = 13,265 + 0.663X2$  dengan Freg = 72,637 adalah

signifikan dan linier. Hal itu dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa baik turunnya Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali disebabkan karena Administrasi Kemahasiswaan yang dapat diprediksikan melalui persamaan garis regresi. Korelasi antara Administrasi Kemahasiswaan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali ( $Y$ ), dihitung dengan korelasi *product moment*. Berdasarkan analisis dengan komputer diperoleh besar  $r_{hitung} = 0.574$ . Ini berarti  $r_{hitung} = 0.574$  signifikan pada  $\alpha = 0,05$  ( $r_{tabel} = 0,159$ ). Hal ini berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan yaitu “terdapat korelasi yang signifikan antara Administrasi Kemahasiswaan dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali” diterima.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara Sarana dan Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik korelasi dan regresi sederhana. Hasil perhitungan regresi sederhana  $Y$  atas  $X_3$ , ditemukan persamaan regresi  $\hat{y} = 27,454 + 0.388X_3$  dengan  $F_{hitung} = 12,561$  adalah signifikan dan linier. Hal itu dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa baik turunnya Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali disebabkan karena Sarana dan Prasarana Kampus yang dapat diprediksikan melalui persamaan garis regresi. Korelasi antara Sarana dan Prasarana Kampus ( $X_3$ )

dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali ( $Y$ ), dihitung dengan korelasi *product moment*. Berdasarkan analisis dengan komputer diperoleh besar  $r_{hitung} = 0,280$ . Ini berarti  $r_{hitung} = 0,280$  signifikan pada  $\alpha = 0,05$  ( $r_{tabel} = 0,159$ ). Hal ini berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan yaitu “terdapat korelasi yang signifikan antara Sarana dan Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali” diterima.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan, dan Sarana dan Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Untuk menguji hipotesis ini akan digunakan teknik regresi ganda dan korelasi parsial.

Pengujian perhitungan regresi ganda diperoleh persamaan garis regresi  $\hat{y} = -25,562 + 0.396X_1 + 0,446X_2 + 0.289X_3$  dengan  $F_{hitung} = 37,407$  ( $p < 0,05$ ) adalah signifikan dengan kontribusi ( $R^2 \times 100$ ) sebesar 43,5%. Hal ini berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan, yaitu “terdapat kontribusi yang signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan, dan Sarana dan Prasarana Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali” diterima.

Berdasarkan analisis secara parsial, didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 06. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Parsial Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan, dan Sarana dan Prasarana Kampus Dengan Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali.

Korelasi parsial	Koefisien korelasi	t hitung	t tabel	Keterangan
$r_{1y-23}$	0,298	3,767	1,960	Signifikan
$r_{2y-13}$	0,385	5,044	1,960	Signifikan
$r_{3y-12}$	0,265	3,326	1,960	Signifikan

Berdasarkan tabel 06, dapat disimpulkan bahwa kontribusi seluruh variabel signifikan secara parsial. Hal tersebut dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

## SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian yang berjudul “Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan dan Sarana

Prasarana Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali diukur menggunakan 3 Variabel bebas yakni :Kualitas layanan administrasi akademik (X1), Kualitas layanan administrasi kemahasiswaan ( X2), Sarana prasarana Kampus (X3), dan 1 variabel terikat yakni Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali (Y )

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 1). terdapat kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Tingkat kepuasan Mahasiswa SYP Nusa Dua Bali terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dengan  $f_{hitung} = 59,872$  ( $p < 0,05$ ) serta sumbangan relative sebesar 35,66 %. 2) Terdapat kontribusi yang signifikan antara administrasi kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali dengan  $f_{hitung} = 72,637$  ( $p < 0,05$ ) serta sumbangan relative sebesar 50,99 %. 3) Terdapat kontribusi yang signifikan antara sarana prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana kampus dengan  $f_{hitung} = 17,561$  ( $p < 0,05$ ) serta sumbangan relative sebesar 13,42 %. 4) terdapat kontribusi secara bersama- sama antara kualitas layanan administrasi akademi, administrasi kemahasiswaan dan sarana dan prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali dengan  $f_{hitung} = 37,407$  ( $p < 0,05$ )

Berdasarkan hasil penelitian diketahui gambaran nyata bahwa variabel prediktor yang diteliti adalah kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan sarana prasarana kampus baik terpisah maupun secara simultan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Karena itu dapat diimplikasikan bahwa meningkatkan kepuasan mahasiswa maka ketiga variabel tersebut perlu mendapat perhatian . Dengan berbagai cara dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik khususnya tentang kurikulum, pelayanan yang baik dan professional oleh staff akademik, Sementara untuk meningkatkan kepuasan

mahasiswa dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan , dalam hal ini berkaitan dengan beasiswa, bimbingan dan konseling , bantuan asuransi kecelakaan dll. Dan untuk meningkatkan mutu sarana prasarana kampus perlu diperhatikan kelengkapan sarana pembelajaran dan sarana praktikum. ini akan mendapat output yang lebih baik

Dalam penelitian ini ada beberapa saran yang di kemukakan.1). disarankan kepada bagian administrasi akademik dan administrasi kemahasiswaan mengadakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan disarankan kepada staff administrasi akademik dan administrasi kemahasiswaan agar mau meningkatkan diri atau menambah ilmu agar mampu berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. 2). disarankan kepada lembaga STP Nusa Dua Bali. memberikan kesempatan kepada staff Administrasi akademik dan administrasi kemahasiswaan dalam mengembangkan diri yang berkaitan dengan perkembangan teknologi atau program yang digunakan di STP Nusa Dua Bali.3). disarankan kepada praktisi 3). perlu diadakan penelitian lebih lanjut tentang berbagai variabel lain yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, L., R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S 2002. *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka cipta.
- Dharma P.C.G. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. (tesis)*. Denpasar Teknik Sipil Universitas Udayana.
- Daryanto M. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cetakan ke-6 Jakarta. Rineka Cipta .
- Depdiknas. 2001. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Buku 1)*. Jakarta: Depdiknas.

(<http://prosiding.ipppm.unisba.ac.id>  
283-289 (diakses 5 Desember 2013 )  
*Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun  
2005 tentang Standar Nasional  
Pendidikan*, (Online),  
(<http://www.depdiknas.co.id>, diakses  
9 Desember 2013 ).

Zeithaml V. A. et al. 1990. *Delivering  
Quality Service*, New York . The  
Free Press.

----- . 2004. *Service Marketing*:New york.  
Integrating Customer Focus Across  
The fim, 3<sup>rd</sup> Eds., Mc Graw Hill.

Prihatin, E. 2011. *Teori Administrasi  
Pendidikan*.Bandung, Alfabeta.

Setyadin, B. 2005b. *Desain dan Metode  
Penelitian Kuantitatif*. Modul IV  
disajikan dalam Penataran Tenaga  
Fungsional Akademik Politeknik  
Kotabaru, Lembaga Penelitian  
Universitas Negeri Malang,  
Kotabaru Kalimantan Selatan, 15 –  
22 Februari 2005.

Sudjana, N. 1999. *Penilaian Hasil Proses  
Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja  
Rosdakarya.

Tjiptono F. 1996. *Strategi Bisnis &  
Manajemen*. Yogyakarta. Penerbit  
CV Andi.

----- 1997. *Strategi Pemasaran*.  
Yogyakarta: Penerbit CV Andi.

----- . 2005, Prinsip-prinsip Total Quality  
Service,Yogyakarta, CV Andi.

Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total  
Quality Management*. Yogyakarta:  
Penerbit Andi.

*Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 20 Tahun 2003 tentang  
Sistem Pendidikan Nasional*. 2006.  
Bandung: Fokus Media.

Wiyono, B., B. 2004. *Metode Penelitian  
Kuantitatif*. Malang: Program SP4  
Jurusan Administrasi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Malang.

Yamit, Zulham. 2001. *Manajemen Kualitas  
Produk dan Jasa*. Yogyakarta:  
Ekonisa.