

Analisis Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan, dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN “Veteran” Jakarta (UPNVJ)

**Salsabila Tyas Pradipta Haris^{*1)}, Ninda Putri Maulidya²⁾, Lulu Chyntia Desari³⁾
Alina Cynthia Dewi⁴⁾**

^{1, 2, 3, 4)}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta, Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, 12450, Indonesia
Email : chesapradipta@gmail.com, nindaputri10@gmail.com, chyntiadsry12@gmail.com,
alinacynthia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang korelasi antara kenyamanan, ketersediaan, dan keamanan pelayanan kampus terhadap kepuasan mahasiswa UPNVJ. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 116 mahasiswa prodi Teknik Industri UPNVJ. Lalu, dilakukan pengisian kuesioner yang berkaitan dengan variabel bebas (kenyamanan (X1), ketersediaan (X2) dan keamanan (X3)) dan variabel terikat (kepuasan mahasiswa (Y)) selanjutnya data diolah dengan *software SPSS versi 23*. Berdasarkan hasil uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas, maka dapat dikatakan kuesioner dan data layak sehingga uji hipotesis dapat dilanjutkan. Uji hipotesis diuji melalui uji t, didapatkan nilai t hitung > 1,6586 sehingga dapat dikatakan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Selanjutnya, dilakukan uji ANOVA dan didapatkan nilai F hitung > 2,69 maka dapat dikatakan seluruh variabel bebas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil regresi didapatkan persamaan regresi liniernya adalah $Y = 4,234 + 0,243 X1 + 0,245 X2 + 0,295 X3 + e$.

Kata kunci: Keamanan, Kenyamanan, Kepuasan, Ketersediaan, Regresi Linier Majemuk.

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara (Seniati, 2006). Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi dan sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang paling penting dari ekonomi (Yenny Yuniarti, 2014). Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan pelanggan (Tjiptono, 2008). Mahasiswa dapat merasa puas terhadap kualitas pelayanan di kampusnya, karena aktivitas layanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapannya (Rony, 2014).

Faktor-faktor yang mempengaruhi *satisfaction* dapat diketahui bila perusahaan mengenal apa yang dibutuhkan pelanggan karena kebutuhan pelanggan sangat penting untuk memberi warna atau suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pelanggan mengartikan *service quality* (kualitas barang atau jasa) perusahaan (Fornell, 1992). Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan (Tutik, Sunarto, Leny, 2014). Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2009), Aditia dan Suhaji (2012), memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Lalu

pada penelitian Bachtiar (2011), ia mendapatkan bahwa pelayanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Metode

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengambil sampel data jawaban adalah *random sampling method*. Menurut Sugiyono (2001) teknik sampling ini disebut *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini dilakukan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dimana populasinya adalah mahasiswa Teknik Industri yang berjumlah 163 mahasiswa karena populasi yang terlalu besar maka kita menggunakan metode rumus Slovin (Sevilla et. Al., 1960) untuk memakai metode pengambilan jumlah sampel dan didapatkan sampel pada penelitian ini adalah 116 mahasiswa. Dimana prosedur pengambilan data sebagai berikut :

1. Mencari Studi literatur, yang dilanjutkan perumusan masalah kemudian menentukan tujuan, batasan dan metodologi.
2. Melakukan perancangan kuesioner berdasarkan variabel yang telah ditentukan (dapat dilihat pada tabel 1), setelah itu pengumpulan data.
3. Melakukan pengujian data menggunakan uji validitas dan realibilitas, jika data tidak valid/real melakukan perancangan kuesioner kembali, jika data valid/real melakukan pengolahan data.
4. Setelah data diolah menggunakan *software SPSS versi 23*, selanjutnya dilakukan analisis pada Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji T, Uji F, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Koefisien Determinan, dan Regresi Linier.
5. Hasil analisis sudah didapatkan, selanjutnya menarik kesimpulan dan saran.

Tabel 1. Penjelasan tentang variabel dan operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kenyamanan Pelayanan Kampus	Kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah) (Kolcaba, 1992)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang lingkunan kampus 2. Suasana lingkungan kampus 3. Kebersihan disekitar lingkungan kampus 4. Kenyaman dalam kegiatan perkuliahan
Ketersediaan Pelayanan Kampus	Ketersediaan adalah kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran). Untuk dapat digunakan atau dioperasikan. Ketersediaan sarana dan prasarana penting sekali dan merupakan syarat mutlak dalam strategi belajar, karena tersedianya sarana dan prasarana akan mendorong guru untuk memanfaatkannya (Dwi Utomo, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan dosen 2. Sarana perkuliahan 3. Sarana parkir 4. Laboratorium 5. Fasilitas kantin dan masjid
Keamanan Pelayanan Kampus	Keamanan adalah proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia (Widianti, 2008:6) dalam hal ini proteksi yang dilakukan pihak kampus terhadap mahasiswanya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data 2. Penjaga kendaraan 3. Keamanan barang mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa	Kepuasan mahasiswa adalah suatu bentuk dalam mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapan mahasiswa. (Assauri, 2003)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus 2. Merekomendasikan Teknik industri UPNVJ kepada orang lain atau sanak saudara
--------------------	---	---

3. Hasil dan Pembahasan

A. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X1	116	10	35	21,86	4,285
X2	116	7	31	19,87	4,554
X3	116	13	35	24,47	4,159
Y	116	11	35	21,64	4,365
Valid N (listwise)	116				

Gambar 1. Hasil Output Statistik Deskriptif Data Penelitian

Berdasarkan hasil output statistik deskriptif dari 116 responden, dengan setiap variabel memiliki 7 item pernyataan. Dimana nilai minimum untuk variabel X1 adalah 10 dan untuk nilai maksimum adalah 35. Untuk variabel X2 memiliki nilai minimum 7 dan nilai maksimum adalah 31. Sedangkan untuk variabel X3 nilai minimum adalah 13 dan nilai maksimum adalah 35. Variabel Y memiliki nilai minimum 11 dan nilai maksimum adalah 35.

Rata-rata variabel yang didapatkan dari 116 responden, untuk X1 adalah 21,86 dimana rata-rata untuk 7 item pernyataan adalah 3,12 dapat dilihat responden cenderung menjawab ” 3 (Cukup Setuju)” bahwa kampus menciptakan kenyamanan pelayanan melalui ruang lingkungan, suasana lingkungan, kebersihann, dan kenyamanan kegiatan perkuliahan. Untuk variabel X2 memiliki rata-rata variabel 19,87 dimana rata-rata untuk 7 item pernyataan adalah 2,83, dapat dilihat dari hasil rata-rata kuesioner yang diisi responden yaitu “ 2 (kurang setuju) dan 3 (Cukup Setuju)” bahwa kampus menciptakan ketersediaan pelayanan melalui ketersediaan dosen, sarana perkuliahan, sarana parker, laboratorium serta fasilitas kantin dan masjid. Variabel X3 dengan rata-rata variabel adalah 24,47 dimana rata-rata untuk 7 item pernyataan adalah 3,5 dapat dilihat rata-rata kuesioner yang diisi responden adalah “ 3 (Cukup Setuju) “ bahwa kampus menciptakan keamanan pelayanan melalui kerahasiaan data, penjagaan kendaraan, serta keamanan barang bawaan mahasiswa. Dan untuk variabel Y memiliki rata-rata variabel adalah 21,64 dengan rata-rata variabel item pernyataan adalah 3,1 dimana rata-rata responden mengisi kuesioner adalah “ 3 (Cukup Setuju) “ bahwa kampus memberikan kepuasan mahasiswa melalui pelayanan kampus yang memuaskan sehingga para mahasiswa merekomendasi Teknik Industri UPNVJ kepada orang lain dan sanak saudara.

Standar deviasi yang didapatkan untuk X1 adalah 4,285 dimana masing-masing penilaian yang diberikan setiap responden hanya berbeda 4, karena terdapat 7 item pernyataan maka kurang lebih selisihnya adalah 0,6. Skala likers memiliki rentang 1, sehingga mayoritas responden menilai setiap item pernyataan dengan skala yang sama atau hanya berbeda 1 skala dengan responden yang lain. Untuk X2 hasil standar deviasi yang didapatkan adalah 4,554 dimana masing-masing penilaian yang diberikan setiap responden hanya berbeda 4, karena terdapat 7 item pernyataan maka kurang lebih selisihnya adalah 0,6. Skala likers memiliki rentang 1, sehingga mayoritas responden menilai setiap item pernyataan dengan skala yang sama atau hanya berbeda 1 skala dengan responden yang lain. Variabel X3 memiliki standar

deviasi yaitu 4,159 dimana masing-masing penilaian yang diberikan setiap responden hanya berbeda 4, karena terdapat 7 item pernyataan maka kurang lebih selisihnya adalah 0,6. Skala likers memiliki rentang 1, sehingga mayoritas responden menilai setiap item pernyataan dengan skala yang sama atau hanya berbeda 1 skala dengan responden yang lain. Dan untuk variabel Y standar deviasi adalah 4,365 dimana masing-masing penilaian yang diberikan setiap responden hanya berbeda 4, karena terdapat 7 item pernyataan maka kurang lebih selisihnya adalah 0,6. Skala likers memiliki rentang 1, sehingga mayoritas responden menilai setiap item pernyataan dengan skala yang sama atau hanya berbeda 1 skala dengan responden yang lain.

B. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Output Uji Validitas

Pernyataan	Koefisien Korelasi (r)	r table	Keterangan
Kenyamanan Pelayanan Kampus (X1)			
X11	0,7	0,176	VALID
X12	0,702	0,176	VALID
X13	0,641	0,176	VALID
X14	0,694	0,176	VALID
X15	0,738	0,176	VALID
X16	0,788	0,176	VALID
X17	0,785	0,176	VALID
Ketersediaan Pelayanan Kampus (X2)			
X21	0,736	0,176	VALID
X22	0,763	0,176	VALID
X23	0,744	0,176	VALID
X24	0,654	0,176	VALID
X25	0,713	0,176	VALID
X26	0,764	0,176	VALID
X27	0,74	0,176	VALID
Keamanan Pelayanan Kampus (X3)			
X31	0,732	0,176	VALID
X32	0,707	0,176	VALID
X33	0,615	0,176	VALID
X34	0,688	0,176	VALID
X35	0,805	0,176	VALID
X36	0,779	0,176	VALID
X37	0,821	0,176	VALID
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa			
Y11	0,614	0,176	VALID
Y12	0,684	0,176	VALID
Y13	0,743	0,176	VALID
Y14	0,732	0,176	VALID
Y15	0,754	0,176	VALID
Y16	0,76	0,176	VALID
Y17	0,677	0,176	VALID

Item pernyataan yang memiliki nilai koefisien korelasi r hitung $\geq 0,176$ untuk $n = 125$ (dilihat dari tabel yang sampelnya mendekati 116 responden) maka data tersebut dinyatakan valid. Untuk menguji validitas item pernyataan ketersediaan, keamanan dan keamanan pelayanan kampus dilakukan dengan menganalisis pernyataan yang berisi 7 item pertanyaan dari 116 responden.

C. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Output Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kenyamanan Pelayanan Kampus (X1)	0,841	7	Reliabel
Ketersediaan Pelayanan Kampus (X2)	0,854	7	Reliabel
Keamanan Pelayanan Kampus (X3)	0,854	7	Reliabel
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa	0,832	7	Reliabel

Hasil SPSS uji reliabilitas 7 item pernyataan dari setiap variabel yang memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka data tersebut dinyatakan reliabel :

- Hasil uji reliabilitas 7 item pernyataan dari variabel Kenyamanan Pelayanan Kampus adalah $0,841 > 0,60$. Dapat disimpulkan hasil analisis 7 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki kriteria sangat baik.
- Hasil uji reliabilitas 7 item pernyataan dari variabel Ketersediaan Pelayanan Kampus adalah $0,854 > 0,60$. Dapat disimpulkan hasil analisis 7 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki kriteria sangat baik.
- Hasil uji reliabilitas 7 item pernyataan dari variabel Keamanan Pelayanan Kampus adalah $0,841 > 0,60$. Dapat disimpulkan hasil analisis 7 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki kriteria sangat baik.
- Hasil uji reliabilitas 7 item pernyataan dari variabel Kepuasan Mahasiswa adalah $0,832 > 0,60$. Dapat disimpulkan hasil analisis 7 item pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki kriteria sangat baik.

D. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,25377411
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,043
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,657
Asymp. Sig. (2-tailed)		,781

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 2. Hasil Output Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini adalah 0,657 yang memiliki taraf signifikan 0,781. Karena hasil uji Kolmogorov – Smirnov memiliki taraf signifikan lebih besar dari 0,05 maka distribusi data dalam kategori normal, dan layak untuk digunakan dalam analisis regresi.

E. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,234	1,972		2,147	,034		
	X1	,243	,097	,238	2,511	,013	,551	1,815
	X2	,245	,100	,256	2,457	,016	,457	2,189
	X3	,295	,098	,281	3,015	,003	,570	1,754

a. Dependent Variable: Y

Coefficient Correlations ^a					
Model			X3	X1	X2
1	Correlations	X3	1,000	-,200	-,452
		X1	-,200	1,000	-,480
		X2	-,452	-,480	1,000
	Covariances	X3	,010	-,002	-,004
		X1	-,002	,009	-,005
		X2	-,004	-,005	,010

a. Dependent Variable: Y

Gambar 3. Hasil Output Uji Multikolinearitas

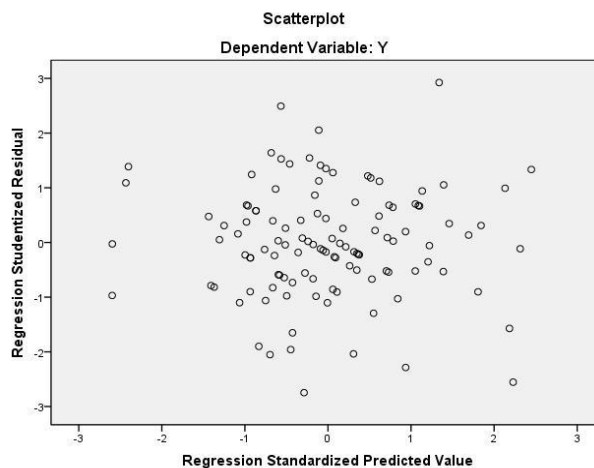
Pada uji Multikolinearitas dapat dianalisis dengan melihat kolinearitas antara *tolerance* yang harus $> 0,05$ yang berarti tidak terjadi kemultikolinearitas dan berlaku sebaliknya lalu nilai VIF < 20 dan berlaku sebaliknya, yang angka 20 disini didapat dari 1 dibagi dari dimana yang dipakai pada penelitian ini bernilai 0,05.

Nilai *tolerance* dari X1 yang bernilai 0,551 dan nilai tersebut bernilai lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel kenyamanan pelayanan kampus tidak terjadi multikolinearitas. Lalu nilai *tolerance* dari variabel X2 yang bernilai 0,457 dan nilai tersebut bernilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel ketersediaan pelayanan kampus tidak terjadi multikolinearitas. Lalu nilai *tolerance* variabel X3 yang bernilai 0,570 dan nilai tersebut bernilai lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi multikolinearitas dari variabel keamanan pelayanan kampus.

Lalu dilihat dari nilai VIF nya, variabel X1 bernilai 1,815 dan nilai tersebut jauh lebih kecil dari 20 yang berarti variabel kenyamanan pelayanan kampus tidak terjadi multikolinearitas. Nilai VIF variabel X2 adalah 2,189 dan nilai tersebut lebih kecil dari bada 20 yang berarti variabel ketersediaan pelayanan kampus tidak mengalami multikolinearitas. Dan terakhir, nilai VIF dari variabel X3 bernilai 1,754 yang nilainya lebih kecil daripada 20 lalu berarti bahwa variabel keamanan kampus tidak mengalami multikolinearitas.

Selain melihat *tolerance* dan VIF, untuk menganalisa uji multikolinearitas juga harus menganalisis R hitung dari setiap hubungan variabel. Koefisien korelasi dari X3 terhadap X1 dan X2 bernilai -0,200 dan -0,452. Besaran ini bernilai jauh lebih kecil daripada 0,6 yang artinya variabel pada hubungan antara variabel X3 dengan X1 dan X2 tidak terjadi multikolinearitas. Lalu nilai koefisien korelasi dari hubungan X1 dengan X3 dan X2 bernilai -0,200 dan -0,480, nilai ini terpaut lebih kecil daripada 0,6 maka hubungan antar variabel ini tidak terjadi multikolinearitas. Terakhir, hubungan nilai koefisien korelasi X2 dengan X3 dan X1 yang bernilai -0,452 dan -0,480 yang nilai ini lebih kecil daripada 0,6, makadari itu dapat disimpulkan hubungan antara variabel X2 dengan X3 dan X1 tidak terjadi multikolinearitas.

F. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Analisis Heteroskedastisitas dari hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara Z prediction (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y = Y prediksi - Y riil). Dari hasil output *software SPSS*, didapatkan titik-titik menyebar dibawah serta di atas sumbu Y, dan membentuk pola yang tidak jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

G. Uji T Hitung (Uji Parsial)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	4,234	1,972			2,147	,034
X1	0,243	0,097	0,238		2,511	0,013
1						
X2	0,245	0,1	0,256		2,457	0,016
X3	0,295	0,098	0,281		3,015	0,003

Gambar 5. Hasil Output Uji T Hitung

Berdasarkan hasil uji t menggunakan aplikasi SPSS :

- Nilai t hitung untuk kenyamanan pelayanan kampus adalah 2,511 dimana hasil tersebut lebih besar dari t tabel 1,6586. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya “Kenyamanan Pelayanan Kampus (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)”.
- Nilai t hitung untuk ketersediaan pelayanan kampus adalah 2,457 dimana hasil tersebut lebih besar dari t tabel 1,6586. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya “Ketersediaan Pelayanan Kampus (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)”.
- Nilai t hitung untuk keamanan pelayanan kampus adalah 3,015 dimana hasil tersebut lebih besar dari t tabel 1,6586. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya “Keamanan Pelayanan Kampus (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)”.

H. Uji F Hitung (Uji Serentak)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	973,283	3	324,43	29,844	,000 ^a
Residual	1217,51	112	10,871		
Total	2190,79	115			

Gambar 6. Hasil Output Uji F Hitung

Pada uji F ini dapat dilihat F tabel diperoleh 2,69 untuk $v_1 = 3$ dan $v_2 = 112$. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh F hitung 29,844 dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel. Artinya untuk variabel bebas yaitu kenyamanan pelayanan kampus (X1), ketersediaan pelayanan kampus (X2), dan keamanan pelayanan kampus (X3) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y).

I. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 ^a	,444	,429	3,297

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 7. Hasil Output Koefisien Determinasi

R Square bernilai 0,444 atau sama dengan 44,4% yang angka tersebut berasal dari hasil pengkuadratan nilai R yaitu $0,667^2$ dan hasilnya adalah 0,444. Nilai ini berarti bahwa hal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atau variable dependen pada penelitian dapat dijelaskan oleh factor variable independen yaitu variabel kenyamanan pelayanan kampus (X1),

ketersediaan pelayanan kampus (X2), dan variabel keamanan pelayanan kampus (X3) sebesar 44,4%. Lalu sisa dari 44,4% ini adalah 55,6% yang berasal dari 100% - 44,4% dapat dijelaskan oleh variable lain diluar model regresi ini.

Pada koefisien determinasi, hanya dapat dianalisis bila ia bernilai 0 sampai 1. Bila nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 maka pengaruh antar variable semakin kuat. Tetapi bila nilai koefisien determinasi lebih mendekati 0, maka pengaruh antar variable semakin rendah. Untuk nilai koefisien determinasi (R Square) kurang dari 0 atau minus, maka tidak ada pengaruh antara variable bebas (X) dan variable terikat (Y).

J. Regresi Linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,234	1,972		2,147	0,034
X1	0,243	0,097	0,238	2,511	0,013
X2	0,245	0,1	0,256	2,457	0,016
X3	0,295	0,098	0,281	3,015	0,003

Gambar 8. Hasil Output Regresi Linier

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan garis regresi :

$$Y = 4,234 + 0,243 X1 + 0,245 X2 + 0,295 X3 + e$$

Dari persamaan diatas, 4,234 merupakan nilai konstanta positif yang menunjukkan bahwa pengaruh positif variable independen yaitu variabel kenyamanan pelayanan kampus (X1), ketersediaan pelayanan kampus (X2), dan variabel keamanan pelayanan kampus (X3). Nilai variabel independen adalah 0 maka kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus nilainya 4,234.

Lalu nilai koefisien regresi variabel kenyamanan pelayanan kampus terhadap variabel kepuasan mahasiswa merupakan 0,243. Nilai itu berarti jika kenyamanan pelayanan kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,243 atau 24,3% koefisien bernilai positif artinya hubungan antara kenyamanan pelayanan kampus bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa. Maka bila terjadi kenaikan dari kenyamanan kampus maka akan mengakibatkan kenaikan pada rasa kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya adalah nilai 0,245 yang merupakan nilai koefisien dari variabel ketersediaan pelayanan kampus terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Disini nilai 0,245 berarti jika ketersediaan pelayanan kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 atau 24,5% dan nilai koefisien tersebut bernilai positif yang artinya antara ketersediaan pelayanan kampus dan kepuasan mahasiswa berhubungan secara positif. Bila ketersediaan pelayanan kampus mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan juga.

Dan untuk koefisien determinasi dimana R Square bernilai 0,444 atau sama dengan 44,4% yang angka tersebut berasal dari hasil pengkuadratan nilai R yaitu $0,667^2$ dan hasilnya adalah 0,444. Nilai ini berarti bahwa hal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atau variable dependen pada penelitian dapat dijelaskan oleh factor variable independen yaitu variabel kenyamanan pelayanan kampus (X1), ketersediaan pelayanan kampus (X2), dan variabel keamanan pelayanan kampus (X3) sebesar 44,4%. Lalu sisa dari 44,4% ini adalah 55,6% yang berasal dari 100% - 44,4% dapat dijelaskan oleh variable lain diluar model regresi ini.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan pelayanan kampus UPNVJ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Industri. Berarti peningkatan kenyamanan pelayanan kampus yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi di UPNVJ. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} (2,511) > t_{tabel} (1,6586)$. Hasil regresi linier, nilai koefisien regresi variabel kenyamanan pelayanan kampus terhadap variabel kepuasan mahasiswa merupakan 0,243. Yang berarti jika kenyamanan pelayanan kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,243 atau 24,3% koefisien bernilai positif artinya hubungan antara kenyamanan pelayanan kampus bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Ketersediaan pelayanan kampus UPNVJ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Industri. Berarti peningkatan ketersediaan pelayanan kampus yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi di UPNVJ. Hal ini dapat dibuktikan hasil $t_{hitung} (2,457) > t_{tabel} (1,6586)$. Hasil regresi linier, nilai koefisien regresi variabel ketersediaan pelayanan kampus terhadap variabel kepuasan mahasiswa merupakan 0,245. Yang berarti jika ketersediaan pelayanan kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 atau 24,5% koefisien bernilai positif artinya hubungan antara ketersediaan pelayanan kampus bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Keamanan pelayanan kampus UPNVJ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Industri. Berarti peningkatan keamanan pelayanan kampus yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi di UPNVJ. Hal ini dapat dibuktikan hasil $t_{hitung} (3,015) > t_{tabel} (1,6586)$. Hasil regresi linier, nilai koefisien regresi variabel keamanan pelayanan kampus terhadap variabel kepuasan mahasiswa merupakan 0,295. Yang berarti jika keamanan pelayanan kampus mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan 0,295 atau 29,5% koefisien bernilai positif artinya hubungan antara keamanan pelayanan kampus bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Dari 3 variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa UPNVJ, variabel yang paling dominan adalah variabel Keamanan Pelayanan Kampus berdasarkan hasil uji t. Variabel Keamanan Pelayanan Kampus mempunyai nilai $t_{hitung} (3,015) > t_{tabel} (1,6586)$ paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

Daftar Pustaka

- Aditia, Indra dan Suhaji. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD. Pandan Wangi Semarang, Semarang*: STIE Widya Manggala.
- Bachtiar, Danis Imam. (2011). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggali Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi*, Vol. 7, No. 1.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2, pp. 7-18.
- Rony. (2014). *Kepuasan Mahasiswa ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Perilaku Etis Petugas Administrasi*. Tegal: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal

- Seniati, Liche, (2006). Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis Terhadap Komitmen Dosen Pada Universitas Indonesia. *Makara, Sosial Humaniora*, Vol. 10, No. 2, pp. 88-97.
- Sevilla, Consuelo G. *et. al* (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tutik, Sunarto, dan Leny. (2013). *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*. Vol. 1, No. 1, pp. 89-99.
- Wijayanti, Ari. (2009). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, Semarang: UNDIP.
- Yuniarti Yenny, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika*, Vol. 13, No. 1, pp. 49-61.