



# **LAPORAN PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI  
BUSINESS SCHOOL DEPOK**

**Oleh:**

**Ketua : Mei Iswandi, SE, MM**  
**Anggota : Destya Annisa Putri**

**PENELITIAN INI DILAKSANAKAN ATAS BIAYA ANGGARAN  
PENDAPATAN DAN BELANJA STIE GICI TAHUN AKADEMIK  
2024/2025. NOMOR KONTRAK: 319/LPPM-GBS/V/2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI "GICI"  
2024**

---

---

## **SURAT PERJANJIAN KONTRAK PENELITIAN**

### **Nomor : 319/LPPM-GBS/V/2024**

Pada hari ini, Senin, tanggal Enam bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (06-05-2024), kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- 1) Herman Susilo, SE, MM.  
Selaku Ketua LPPM STIE “GICI” untuk Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “GICI”, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;
- 2) Mei Iswandi, SE, MM  
Selaku Peneliti, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**; menyatakan bersepakat untuk membuat perjanjian kontrak penelitian sebagai berikut.

#### Pasal 1 JUDUL PENELITIAN

**PIHAK PERTAMA** dalam jabatannya tersebut di atas, memberikan tugas kepada **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Gici Business School Depok”**

#### Pasal 2 WAKTU DAN BIAYA PENELITIAN

- 1) Waktu penelitian adalah 6 bulan, dari 06 Mei sampai dengan 21 Oktober 2024.
- 2) Biaya pelaksanaan penelitian ini dibebankan pada pos Anggaran Pendapatan dan Belanja (APB) Jurusan Peneliti bersangkutan tahun 2024/2025 dengan nilai kontrak sebesar **Rp.1.900.000 (Satu Juta Sembilan Ratus Ribu Rupiah)**.

#### Pasal 3 PERSONALIA PENELITIAN

Susunan personalia penelitian ini sebagai berikut :

Ketua : Mei Iswandi, SE, MM  
Anggota : 1. Destya Annisa Putri

#### Pasal 4 CARA PEMBAYARAN

Pembayaran biaya penelitian diberikan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pedoman Penelitian STIE “GICI”, yaitu:

- 1) Tahap I sebesar 70% dari nilai kontrak yang diterimakan paling cepat dua minggu setelah surat perjanjian kontrak penelitian ini ditandatangani oleh kedua belah pihak melalui Bendahara STIE “GICI”.
- 2) Tahap II sebesar 30% dari nilai kontrak yang diterimakan setelah **PIHAK KEDUA** menyelesaikan seluruh kewajiban pekerjaan penelitian

## Pasal 5

### KEASLIAN PENELITIAN DAN KEBEBAS-IKATAN DENGAN PIHAK LAIN

- 1) **PIHAK KEDUA** bertanggung jawab atas keaslian judul penelitian sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 Surat Perjanjian Kontrak Penelitian ini (bukan duplikat/jiplakan/plagiat) dari penelitian orang lain.
- 2) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa judul penelitian tersebut bebas dari ikatan dengan pihak lain atau tidak sedang didanai oleh pihak lain.
- 3) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa judul penelitian tersebut bukan merupakan penelitian yang SEDANG ATAU SUDAH selesai dikerjakan, baik didanai oleh pihak lain maupun oleh sendiri.
- 4) Apabila di kemudian hari diketahui ketidak benaran pernyataan ini, maka kontrak penelitian dinyatakan batal, dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana yang telah diterima.

## PASAL 6

### PEMBIMBING/KONSULTAN PENELITIAN LATIHAN

- 1) Setiap Peneliti Latihan harus menunjuk seorang Pembimbing/Konsultan yang bertugas membimbing pelaksanaan penelitiannya.
- 2) Peneliti Latihan diharuskan berkonsultasi dengan pembimbingnya berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan serta laporan hasil penelitiannya.
- 3) *Honorarium* Pembimbing/Konsultan (untuk peneliti dari mahasiswa) ditanggung oleh institusi STIE "GICI" di luar nilai kontrak penelitian sesuai ketentuan yang berlaku, dan akan dibayarkan setelah laporan hasil penelitian beserta kelengkapannya diserahkan ke LPPM melalui Bendahara STIE "GICI".

## Pasal 7

### MONITORING PENELITIAN

- (1) **PIHAK PERTAMA** berhak untuk:
  - a) Melakukan pengawasan administrasi, monitoring, dan evaluasi terhadap pelaksanaan penelitian.
  - b) Memberikan sanksi jika dalam pelaksanaan penelitian terjadi pelanggaran terhadap isi perjanjian oleh Peneliti.
  - c) Bentuk sanksi disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan.
- (2) Pemantauan kemajuan penelitian dilakukan oleh **PIHAK PERTAMA** bersama dengan *Reviewer*, dan Pembimbing Penelitian untuk Penelitian Latihan.
- (3) **PIHAK KEDUA** diharuskan membuat dan menyampaikan Laporan Kemajuan atas pelaksanaan penelitiannya kepada **PIHAK PERTAMA** sebanyak 2 (dua) eksemplar.
- (4) Pelaksanaan kemajuan penelitian dijadwalkan pada bulan ke-3 setelah Kontrak Penelitian ditanda tangani (Juli 2024).
- (5) Format Laporan Kemajuan dan Teknis pelaksanaannya akan diatur kemudian.

## Pasal 8

### LAPORAN SEMENTARA DAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

- 1) **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan laporan hasil penelitian sementara kepada **PIHAK PERTAMA** paling lambat pada 28 Oktober 2024 sebanyak 2 (dua) eksemplar.
- 2) Laporan sementara itu digunakan sebagai bahan seminar hasil penelitian yang penyelenggaraannya menjadi tanggung jawab **PIHAK PERTAMA**.
- 3) Ketua Peneliti diwajibkan hadir untuk mempresentasikan hasil penelitiannya pada seminar hasil penelitian.
- 4) Pelaksanaan teknis seminar hasil penelitian akan diatur tersendiri oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 9  
LAPORAN AKHIR PENELITIAN

- 1) Setelah seminar hasil penelitian sebagaimana dimaksud pada pasal 8 Perjanjian ini, **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan revisi laporan penelitiannya dalam waktu paling lambat dua minggu.
- 2) Revisi laporan penelitian yang sudah diseminarkan harus mendapat pengesahan dari *reviewer* dan dijilid dalam satu kesatuan dengan laporan.
- 3) Berkas-berkas laporan meliputi:
  - (a) Laporan lengkap penelitian terdiri dari: (A) Laporan Hasil Penelitian, (B) Naskah Publikasi, dan (C) Sinopsis Penelitian Lanjutan (jika ada kelanjutan).
  - (b) Laporan akhir penelitian rangkap 4 (empat) dengan perincian 1 eks. Untuk LPPM, 1 eks. Untuk Perpustakaan STIE “GICI”, 1 eks. Untuk Jurusan.
  - (c) Naskah publikasi dalam bentuk *feature* sebanyak 2 eksemplar yang terpisah dari laporan akhir hasil penelitian. Naskah *feature* (dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*) ini disiapkan untuk publikasi di media massa.
  - (d) Disket atau CD berisi *file* laporan lengkap dan naskah publikasi bentuk *feature* sebanyak 1 keping.
- 4) Format laporan hasil penelitian sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan telah ditetapkan dalam Pedoman Penelitian STIE “GICI” dan suplemen ralatnya baik dalam hal warna sampul, tata tulis maupun urutan masing-masing komponen.
- 5) Pada sampul bagian tengah dituliskan nama Peneliti atau Tim Peneliti lengkap dengan gelar masing-masing, sedangkan pada bagian bawah dari laporan tersebut harus dituliskan pernyataan yang berbunyi:

**PENELITIAN INI DILAKSANAKAN ATAS BIAYA  
ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA STIE “GICI”  
TAHUN AKADEMIK 2024/2025  
Nomor Kontrak : 319/LPPM-GBS/V/2024**

Pasal 10  
HAK KEPEMILIKAN ATAS BARANG/PERALATAN PENELITIAN

Segala barang atau alat yang dibeli atas biaya penelitian menjadi milik Jurusan Peneliti yang bersangkutan. Pengaturan kepemilikannya sebagai berikut :

- 1) Barang atau alat berupa *catridge*, *printer*, alat perekam, akses internet, dan sejenisnya selama masih dapat menggunakan fasilitas STIE “GICI” pada dasarnya tidak dianggarkan dalam biaya penelitian.
- 2) Kamera, alat perekam, dan semacamnya yang dapat dipakai ulang, Buku, Jurnal, CD, VCD, DVD, *cassete*, dan sejenisnya yang merupakan *software*, program, alat atau referensi penelitian yang didapatkan (dibeli) dari anggaran penelitian menjadi milik Jurusan Peneliti.
- 3) Peminjaman hak kepemilikan barang atau alat sebagaimana tersebut dilakukan melalui **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 11  
*INSTITUSIONAL FEE*

Dalam rangka penyeragaman dan efisiensi administrasi pelaporan penelitian, **PIHAK PERTAMA** melakukan pemotongan terhadap dana penelitian yang telah disetujui sebesar 5% dengan alokasi pemanfaatan antara lain untuk :

- 1) Penggandaan laporan akhir penelitian sebanyak 4 eksemplar.
- 2) Kegiatan penunjang penelitian bagi dosen/pengusul penelitian.

Pasal 12  
SANKSI

Segala kelalaian baik disengaja maupun tidak, sehingga menyebabkan keterlambatan menyerahkan laporan hasil penelitian dengan batas waktu yang telah ditentukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 Perjanjian ini akan mendapatkan sanksi sebagai berikut :

- 1) Diberhentikannya bantuan keuangan, dan **PIHAK KEDUA** diwajibkan mengembalikan dana yang sudah diterima kepada STIE “GICI” melalui **PIHAK PERTAMA**, atau
- 2) tidak diperbolehkan mengajukan usulan penelitian pada periode tahun anggaran tersebut bagi Ketua dan Anggota Peneliti.

Pasal 13  
PENUTUP

Perjanjian ini berlaku sejak ditanda tangani dan disetujui oleh **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA**.

Depok, 06 Mei 2024,

**PIHAK PERTAMA,**

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow circular logo. The logo contains the letters 'LPPM' and 'GIC' in a stylized font. Below the logo, the text 'GIC BUSINESS SCHOOL' and 'SEKOLAH BISNIS STIE MU EKONOM' is visible.

**Herman Susilo, SE, MM**

Ketua LPPM

**PIHAK KEDUA,**

**Mei Iswandi, SE, MM**

Peneliti

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN DOSEN STIE “GICI”**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa STIE Gici Business School Depok

**Ketua Peneliti**

- a. Nama Lengkap : Mei Iswandi, SE, MM  
b. Jenis Kelamin : Laki - Laki  
c. NIDN : 0430057201  
d. Jabatan Fungsional : Lektor  
e. Jurusan : Manajemen  
f. Nomor Handphone : 085286779292  
g. Alamat E-mail : [wandiui@yahoo.com](mailto:wandiui@yahoo.com)

**Anggota Tim**

- a. Nama Anggota 1/Jurusan : Destya Annisa Putri  
b. Nama Anggota 2/Jurusan : -

**Lokasi Penelitian**

: STIE Gici Business School

**Alamat**

: Depok

**Lama Penelitian**

: 6 (Enam) Bulan

**Biaya yang diperlukan**

: Rp. 1.900.000

**Sumber Pendanaan**

: LPPM GICI

**Sumber Lain**

:

Depok, 21 Oktober 2024

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,

Ketua Peneliti

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si**

NIDN: 0416076506

**Mei Iswandi, SE, MM**

NIDN: 0430057201

Menyetujui,  
Ketua LPPM STIE GICI

  
LPPM  
GICI BUSINESS SCHOOL  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

**Herman Susilo, SE, MM**

NIDN: 0401128604

## ABSTRAK

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Gici Business School Depok

Ketua Peneliti : Mei Iswandi, SE, MM

Anggota : Destya Annisa Putri

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Business School Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara Accidental sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 50,4 % faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sedangkan sisanya 49,6 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai  $F_{hitung} (51.217) > F_{tabel} (2,700)$ . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis thitung (6.986), variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis thitung (2.259), dimana  $t_{tabel} (1,98397)$  maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Business School Depok. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

Judul Penelitian : *The Effect of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction of STIE Gici Business School Depok*

Ketua Peneliti : Mei Iswandi, SE, MM

Anggota : Destya Annisa Putri

Kata Kunci : *Quality of Service, Facilities, Student Satisfaction.*

*The purpose of this study is to find out and analyze the Influence of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by accidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis. The results of the regression test showed that 50.4% of student satisfaction factors could be explained by Quality of Service and Facilities while the remaining 49.6% were explained by other factors that were not studied in this study. Meanwhile, the results of the F test showed that simultaneously the variables of Service Quality and Facilities simultaneously had a positive and significant effect on student satisfaction with the results of the analysis, namely the value of  $F_{cal} (51,217) > F_{tabel} (2,700)$ . The results of the t-test showed that the service quality variable showed the results of the calculation analysis (6,986), the facility variable showed the results of the calculation analysis (2,259), where the ttable (1.98397) partially had a positive and significant effect on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The dominant variable affecting student satisfaction is the quality of service.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Perumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Konsep Manajemen.....	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.4. Fasilitas .....	9
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2. Penelitian Terdahulu .....	13
2.3. Kerangka Konseptual.....	16
2.3. Hipotesis .....	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	19
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2. Jenis Penelitian .....	19

3.3. Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1. Populasi.....	20
3.3.2. Sampel.....	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5. Definisi Oprasional Variable .....	22
3.5.1. Variabel Bebas .....	22
3.5.2. Variabel Terikat .....	23
3.6. Teknik Analisis Data .....	26
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	26
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	28
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	29
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.5. Uji Hipotesis .....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	26
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.1.2. Visi dan Misi.....	26
4.1.3. Perkembangan STIE GICI Business School .....	41
4.1.4. Struktur Organisasi STIE GICI Business School.....	42
4.1.5. Karakteristik Responden .....	42
4.1.6. Tanggapan Responden .....	44
1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	45
2. Fasilitas ( $X_2$ ).....	47
3. Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) .....	50
4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data .....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas .....	55
4.1.8. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	55
1. Uji Normalitas.....	56
2. Uji Multikolinieritas .....	58
3. Uji Heteroskedastisitas .....	58
4.1.9. Hasil Uji Hipotesis .....	60
1. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	60
2. Hasil Uji F (Simultan).....	61
3. Koefisien Determinasi.....	62

4. Hasil Uji t (Parsial).....	63
5. Pengaruh Dominan.....	63
4.2. Pembahasan.....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Angka Penafsiran .....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	18
Tabel 3.2. Angka Penafsiran .....	20
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel .....	24
Tabel 3.4. Angka Penafsiran .....	27
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas .....	47
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser .....	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda .....	60
Tabel 4.13. Hasil Uji F .....	61
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	16
Gambar 4.1. Logo STIE GICI Business School .....	38
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardired Residual....	57
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian .....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3. Tabulasi Data .....	74
Lampiran 4. Hasil Output SPSS .....	75
Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....	81
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel .....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kampus adalah daerah lingkungan bangunan utama perguruan tinggi (universitas, akademi) tempat semua kegiatan belajar-mengajar dan administrasi berlangsung. Secara harafiah, kampus merupakan tempat untuk mengembangkan pendidikan. Pendidikan terbagi dalam 2 (dua) bidang, yaitu pendidikan akademik dan pendidikan non akademik dimana keduanya memiliki persamaan unsur yaitu merupakan sebuah kegiatan belajar-mengajar. Pendidikan akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada hal ilmiah, sedangkan pendidikan non akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada pengembangan potensi dan bakat di luar hal ilmiah. Sebuah kampus yang baik adalah kampus yang dapat menciptakan suasana lingkungan yang kondusif, fasilitas yang baik, serta hubungan yang baik dengan dunia luar (instansi atau perguruan tinggi lain). Banyaknya penilaian buruk dari masyarakat mengenai tindakan anarkis para mahasiswa di khalayak ramai seperti mengadakan demonstrasi berlebihan dan kegiatan-kegiatan lain yang meresahkan masyarakat membuat citra mahasiswa menjadi buruk di mata masyarakat. Hal tersebut berdampak pada universitas atau kampus yang merupakan sarana pembelajarannya. Oleh karena itu, baiklah segala aktivitas, kreativitas, aspirasi dan demonstrasi para mahasiswa tersebut di tampung dan di kelola dengan cara positif di dalam suatu wadah yang bisa mengembangkan potensi non akademik mahasiswa tersebut sehingga tidak terjadi hal negatif yang berimbas ke luar wilayah kampus yang dapat merugikan nama baik kampus itu sendiri. Untuk mengurangi dampak negatif yang timbul dari mahasiswanya, beberapa Kampus (dalam dan luar negeri) mulai mengembangkan fasilitas non akademik dan fasilitas yang menunjang kegiatan akademik sehingga menghasilkan suatu siklus pembelajaran yang kompleks secara internal.

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa terbentuk dengan adanya persepsi positif dan negatif terhadap proses akademik. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya

dengan proses akademik pada sebuah perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi para mahasiswa beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Kenyataannya masih banyak tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah pada perguruan tinggi. Ketidakpuasan terhadap proses pembelajaran, pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu, tidak responsif terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas yang tidak lengkap, kebijakan kampus yang kurang menyentuh ranah kebutuhan mahasiswa, kurikulum yang kurang up to date, dan kompetensi dosen yang dirasa kurang menjadi potret umum yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dan kurang strategisnya lokasi dalam perguruan tinggi.

Berbagai permasalahan tingkat kepuasan mahasiswa dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi, seperti: pelayanan, fasilitas, kebijakan, dan kepemimpinan. Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa. Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang. Berangkat dari pentingnya pelayanan, masih terdapat mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa sangat kurang. Operasional hanya dijalankan tanpa perubahan kebijakan dan penerepan manajemen yang handal untuk menjadi lebih relevan terhadap kebutuhan. Penilaian negatif muncul dikarenakan pelayanan administrasi akademik yang kurang baik dan daya tanggap lemah terhadap keluhan mahasiswa. Bentuk lainnya adalah banyaknya kritikan terhadap kegiatan dan proses akademik pada perguruan tinggi. Operasional akademik erat kaitannya dengan fasilitas yang ada pada sebuah perguruan tinggi. Dukungan fasilitas memberikan kontribusi besar terhadap operasional yang dilakukan. Fasilitas lengkap membantu dalam kegiatan akademik dan proses pembelajaran akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap pada perguruan tinggi. Akses internet, komputer, LCD Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa.

Kelengkapan fasilitas pendukung proses akademik pada perguruan tinggi tidak selalu berada pada taraf maksimal. Kenyataan pada beberapa perguruan tinggi masih ditemukan minimnya fasilitas, baik dari sarana prasarana maupun program-program pendukung kegiatan akademik. Mahasiswa merasa bahwa kebutuhan akademik mereka kurang terfasilitasi pada kampus tempat menempuh pendidikan. Perguruan tinggi harus dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika dan tenaga kependidikan. Berbagai permasalahan fasilitas berdampak pada terbentuknya perasaan tidak puas mahasiswa terhadap kampus dalam menjalankan jasa pendidikan yang dilakukan. Perubahan paradigma perguruan tinggi di Indonesia yang lebih berfokus pada pelayanan mahasiswa menjadi dasar pentingnya dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Business School Depok merupakan perguruan tinggi yang juga menghadapi tantangan yang sama. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di STIE GICI *Business School* Depok menjadi input penting dalam merumuskan berbagai kebijakan dan strategi yang akan dilakukan. STIE GICI *Business School* Depok menghasilkan lulusan yang sesuai dengan visimisinya, yaitu Lulusan Entrepreneur dan Profesional yang Berkarakter Unggul. Dengan Tujuan menciptakan suatu fasilitas serta wadah di kampus STIE GICI *Business School* Depok, yang dapat memberikan hal positif bagi para mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri.

**Tabel 1.1 Data Mahasiswa Tahun 2019-2022**

<b>NO</b>	<b>ANGKATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	2019	114
2	2020	110
3	2021	79
4	2022	176
<b>TOTAL</b>		479

Sumber : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa angkatan 2019 ialah 114 mahasiswa, 2020 jumlah mahasiswa 110 mahasiswa, 2021 jumlah mahasiswa 79 mahasiswa, 2022 jumlah mahasiswa 176 mahasiswa, yang seharusnya dalam satu tahun

target 200 mahasiswa namun data diatas menunjukkan bahwa belum tercapai target yang diinginkan maka kualitas pelayanan dan fasilitas mejadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan supaya mahasiswa semakin meningkat.

STIE GICI *Business School* Depok sebagai lembaga pendidikan yang dimana mahasiswanya belum terlalu banyak yang belajar disana. Karena salah satu faktor yang menjadi minat mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi adalah adanya kualitas pelayanan dimana pelayanan yang diberikan STIE GICI *Business School* Depok ini masih banyak kekurangan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa. Selain kualitas pelayanan, Kampus STIE GICI *Business School* Depok memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, rooftop, kantin, mushola dan perpustakaan untuk menunjang dan memudahkan selama proses pendidikan. Tapi, fasilitas yang ada di STIE GICI *Business School* Depok masih tergolong terbatas. Namun, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas belum diketahui secara pasti. Sehingga diperlukan adanya penelitian mengenai hal ini. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK.”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah perguruan tinggi yang sejenis dengan fasilitas bagus, sehingga berdampak pada turunnya penerimaan mahasiswa baru.
2. Kurangnya kesigapan dalam pelayanan mengenai apa yang dibutuhkan mahasiswa.
3. Masih Banyaknya Komplain yang dilakukan oleh mahasiswa yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah pada STIE GICI *Business School* Depok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka peneliti membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya

pemecahan masalah dapat lebih terarah. Oleh sebab itu peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan khususnya mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?
2. Apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?
3. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, diantaranya yaitu:

1. Membuktikan ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.
2. Bagi STIE GICI *Business School* Depok dapat dijadikan evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Bagi mahasiswa dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.
4. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan referensi informasi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika pembahasan tugas akhir ini di bagi 5 bab dan masing masing bab mempunyai kaitan satu dengan yang lainnya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum skripsi ini berupa latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan masalah

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan dengan keseluruhan pembahasan dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan tentang referensi berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Konsep Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan kata lain sesuatu hal atau kegiatan yang dikelola oleh seorang atau beberapa orang sudah termasuk dalam manajemen. (Stoner dalam Aditama, 2020:2).

Supomo (2018:1-3) memberikan definisi tentang konsep manajemen menurut para ahli, yaitu:

1. Manajemen sebagai suatu proses, definisi yang diberikan oleh para ahli manajemen berbeda-beda. Salah satunya yaitu manajemen adalah fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.
2. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang, adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dengan kata lain, segenap orang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu.
3. Manajemen sebagai suatu seni atau ilmu. Ada golongan berpendapat bahwa manajemen adalah seni, golongan lain mengatakan bahwa manajemen adalah suatu ilmu. Sebenarnya kedua pendapat tersebut mengandung kebenaran. Pengertian lain yaitu manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

##### **2.1.2. Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran (*marketing management*) berasal dari dua kata, yaitu Manajemen dan Pemasaran. Kedua istilah itu sebenarnya dua ilmu yang berbeda, kemudian digabungkan dalam satu kegiatan. Artinya, fungsi-fungsi yang ada dalam kedua ilmu tersebut digabung dalam bentuk sebuah kerja sama. Logika dari definisi manajemen

pemasaran tersebut adalah apabila seseorang atau sebuah perusahaan, ingin memperbaiki pemasarannya maka ia harus melakukan strategi pemasaran itu sebaik mungkin (Napitupulu, dkk, 2021:1).

Menurut Stanton dalam Napitupulu, dkk (2021:1) menjelaskan definisi manajemen pemasaran ini bila diimplementasikan berarti kegiatan pemasaran harus dikoordinasi, dikelola dengan sebaik-baiknya. Dan peran seorang manajer pemasaran sangat penting dalam perencanaan sebuah perusahaan.

Menurut Enis dalam Napitupulu, dkk (2021:1) pengertian manajemen pemasaran adalah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh sebuah perusahaan.

Menurut Shultz dalam Napitupulu, dkk (2021:1) pengertian manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran sebuah perusahaan atau pun bagian dari perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Napitupulu, dkk (2021:1) manajemen pemasaran (marketing management) adalah kegiatan-kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasikan, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi.

Selain pengertian dari manajemen pemasaran ada pula pengertian dari manajemen pemasaran jasa. Pemasaran jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak berwujud. Dikemukakan oleh Stanton dalam Anggraini dan Panjaitan (2017:12). Tombak dari pemasaran jasa berada pada kualitas pelayanannya. Bagaimana seorang konsumen dapat merasa puas tergantung dengan baik buruk pelayanannya. Biasanya seorang karyawan yang akan bekerja pada bidang jasa dan yang akan bertemu langsung dengan konsumen pasti akan di berikan pengarahan atau training terlebih dahulu, agar pelayanan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tersampaikan pada konsumennya.

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Napitupulu, dkk (2021:46) mengungkapkan definisi kualitas

adalah keseluruhan serta sifat dari sebuah produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan Layanan menurut Kotler dalam Napitupulu, dkk (2021:47) adalah Sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan dengan satu produk fisik. Jadi bisa diartikan Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas layanan menurut Tjiptono dalam Napitupulu, dkk (2021:48-50), merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

1. Reliabilitas (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (Empathy), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, serta penampilan karyawan.

#### **2.1.4. Fasilitas**

Menurut Lupiyoadi (2013:148) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang

bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya. Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Dalam suatu pencapaian, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di kampus. Fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan kampus. Kata fasilitas sendiri berasal dari Bahasa Belanda "faciliteit" yang artinya prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu.

Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh orang pengguna. (Angriani dalam Moenir 2019:24). Dengan adanya lingkungan yang nyaman maka mahasiswa dapat melaksanakan proses belajar dengan baik. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak kampus, maka akan semakin puas mahasiswa dan ia akan terus memilih kampus tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Indikator Fasilitas Menurut Tjiptono (2014: 318) ada 3 yaitu :

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

### 3. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa. Unsur Pendukung lainnya, seperti toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

### 4. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

### 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

### 6. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

#### **2.1.5. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Abdullah dan Tantri (2019:38) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja

melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang dan Bahagia.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktek pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen dan menyampaikan program pemasarannya secara lebih efektif dibandingkan dengan para pesaingannya. Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancaramelalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap pelanggannya.

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2015:43-44) kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, diantara :

#### 1. Niat Beli Ulang

Pelanggan yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama, berbelanja di tempat yang sama, dan menggunakan penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari. Selain itu, ada kemungkinan pula pelanggan yang puas akan melakukan up buying (membeli versi produk yang lebih mahal) dan cross buying (membeli produk yang dijual oleh produsen atau distributor yang sama).

#### 2. Loyalitas Pelanggan

Sudah banyak riset yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan, Misalnya menemukan bahwa komponen kognitif dan komponen afektif (emosi negatif dan positif) pada kepuasan pelanggan sama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan. Bila mana konsumen puas, maka ia tidak gampang dibujuk oleh pesaing untuk beralih pemasok, lebih bersedia membayar harga premium (harga yang lebih mahal) dan lebih toleran terhadap kesalahan yang dilakukan perusahaan.

#### 3. Perilaku Komplain

Pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas, ada kemungkinan ia akan melakukan komplain, terlebih jika

ia menganggap penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya. Pilihan komplain bisa bermacam-macam, diantaranya menyampaikan langsung kepada distributor, produsen atau penyedia jasa. Sebetulnya tidak semua komplain itu buruk, karena bila perusahaan mampu menangani komplain dengan baik dan memuaskan, besar kemungkinan pelanggan yang semula kecewa bisa berbalik menjadi puas dan setia.

#### 4. Gethok Tular Positif

Kepuasan pelanggan berdampak positif pada kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain (gethok tular positif). Sebaliknya setiap pemasar harus mencermati bahwa konsumen yang tidak puas berpotensi menyampaikan pengalaman negatifnya kepada orang lain.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan relatif banyak dilakukan. Namun demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan independen, lokasi penelitian, jumlah responden yang berbeda dan lain sebagainya. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dapat disajikan di bawah ini.

Susilo (2017) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa *STIE GICI Business School*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 76,2 % faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar sedangkan sisanya 23,8 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji t menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di *STIE GICI Business School*.

Alamsyah (2022) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan mahasiswa STIE *GICI Pondokgede*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 responden. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Ini berarti bahwa variabel independen berupa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede sebesar 64,2% sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sedangkan uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Safitri (2014) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di STIE GICI *Business school* Jakarta. Jumlah sampelnya sebanyak 80 responden. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 60,84% faktor-faktor kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan akademik sedangkan sisanya 39,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di STIE GICI *Business School* Jakarta.

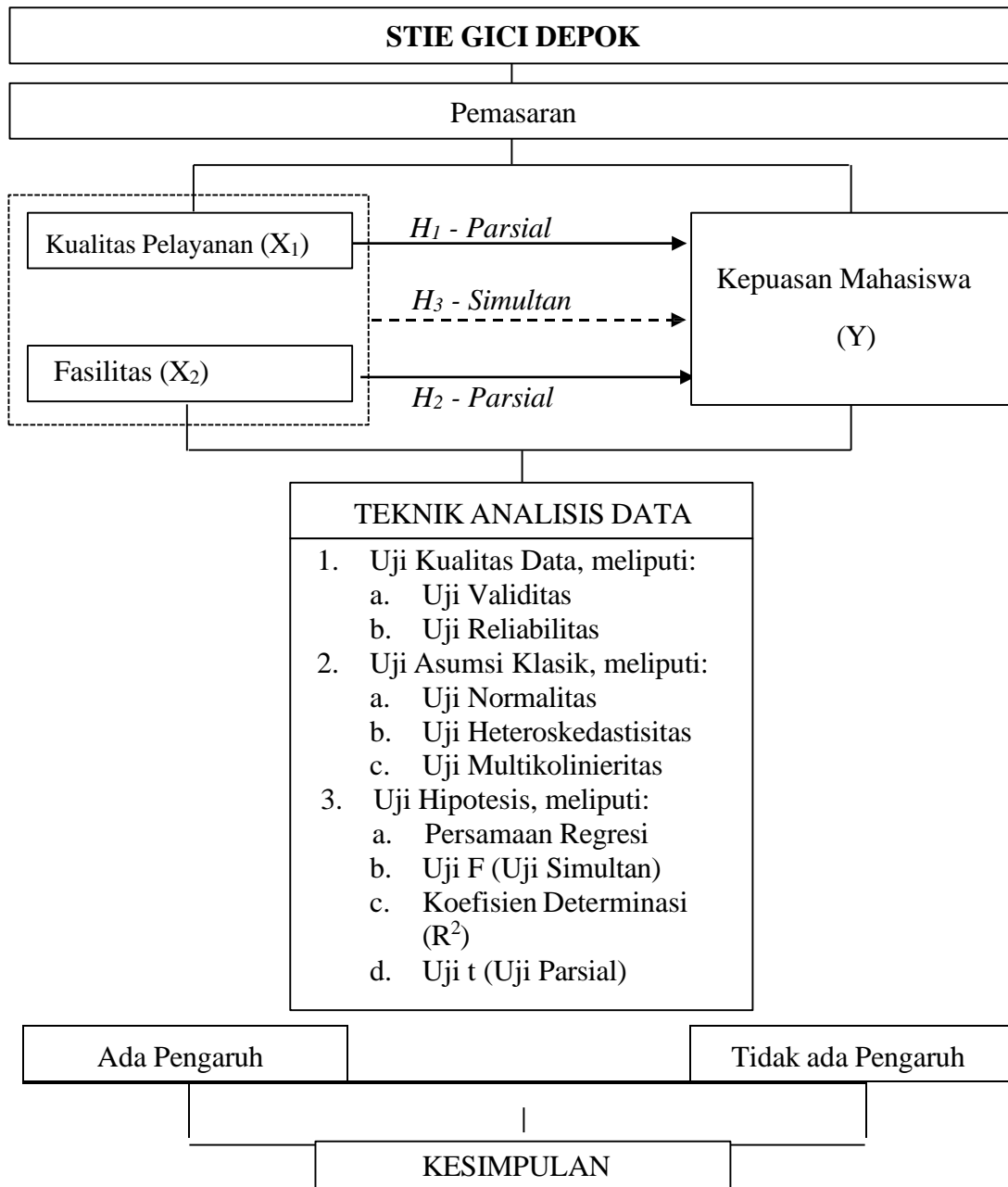
**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>PENELITI</b>	<b>JUDUL</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>ANALISIS</b>	<b>HASIL</b>
Susilo (2017)	Pengaruh kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI <i>Business School</i>	Kecerdasan Emosional Kualitas Pelayanan Fasilitas Belajar Kepuasan Mahasiswa	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koefisien determasi 7,62 %</li> <li>2. Uji F, semua variabel Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa</li> <li>3. Uji t, Variabel Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Mahasiswa</li> </ol>
Alamsyah (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Gici Pondok Gede.	Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi Kepuasan Mahasiswa	Analisis Regresi Linier Sederhana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koefisien Determinasi 64,2%</li> <li>2. Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa</li> </ol>
Safitri (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE Gici <i>Business School</i> Jakarta	Kualitas Pelayanan Akademik Kepuasan Mahasiswa	Analisis Regresi Linier Sederhana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koefisien Determinasi 60,80%</li> <li>2. Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa</li> </ol>

Sumber : peneliti (2023)

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah di idenfikasi sebagai masalah yang penting. Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar. 2.1.**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber : peneliti (2023)

## 2.4. Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah peneliti sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis yang peneliti sajikan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

### Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  →berarti secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

$H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$  →berarti secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

### Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$  →berarti secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

$H_a : \beta_1 \neq 0$  →berarti secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

### Hipotesis 3

$H_0 : \beta_2 = 0$  →berarti secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

$H_a : \beta_2 \neq 0$  →berarti secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STIE GICI *Business School* Depok pada bulan Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023, sesuai dengan jadwal yang tertera pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1 jadwal pelaksanaan penelitian**

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■																							
2	Pengajuan Izin Penelitian	■																							
3	Penyusunan Bab I		■	■	■																				
4	Penyusunan Bab II			■	■	■	■																		
5	Penyusunan Bab III					■	■	■																	
6	Pengumpulan Draft Proposal									■															
7	Persiapan & Ujian Proposal										■	■	■												
8	Penelitian Bab 4 & 5													■	■	■	■								
9	Penyerahan <i>Work In Progress</i> 2																	■	■						
10	Ujian Sidang Skripsi & Komprehensif																					■	■		
11	Ujian Sidang Skripsi & Komprehensif (Ulang)																							■	■
12	Perbaikan Skripsi																							■	■
13	Persetujuan & Pengesahan Skripsi																							■	■

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

### 3.2. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:2) jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2018:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

### 3.3. Populasi dan sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Silaen (2018: 87) “Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga disebut universum (universe) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati”. Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa-mahasiswi angkatan 2019, 2020, 2021 dan 2022 yang jumlahnya 479.

**Tabel 3.2 data mahasiswa setiap angkatan**

<b>NO</b>	<b>ANGKATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	2019	114
2	2020	110
3	2021	79
4	2022	176
<b>TOTAL</b>		479

Sumber : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (2023)

Data di atas menunjukkan data mahasiswa setiap angkatan di STIE GICI Depok.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Hal ini berarti bahwa sampel mewakili populasi. Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus pengambilan sampel Slovin.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

$$n = \frac{479}{1 + (479 \times 0,1^2)} = 82,7 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan diatas didapat sampel sebesar 100 responden dari 479 jumlah mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok. Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa accidental sampling yang dimana pemilihan responden dilakukan secara kebetulan pada orang yang ditemui dan dapat digunakan sebagai sample bila dipandang orang yang kebetulan bertemu itu cocok sebagai sumber data.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sudaryono (2017:205) Teknik pengumpulan data adalah suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Menurut Sudaryono (2017:206-219) Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Angket (*Kuesioner*) Pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung yaitu peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden alat pengumpulan datanya yaitu sebuah daftar pertanyaan lengkap mengenai

banyak hal yang diperlukan oleh peneliti untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan peneliti.

2. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **3.5. Definisi Operasional Variable**

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka peneliti akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

#### **3.5.1. Variabel Bebas**

Variabel bebas (*independent variabel*) atau yang biasanya disebut dengan variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variabel*) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang peneliti definisikan sebagai berikut.

##### **1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Kualitas adalah keseluruhan serta sifat dari sebuah produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan Layanan adalah Sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan dengan satu produk fisik. Jadi bisa diartikan Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Nirwana, dkk (2021:46-47)

- a. *Reliability* (Keandalan).
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap).
- c. *Assurance* (Jaminan).
- d. *Empathy* (Empati).
- e. *Tangible* (Bukti langsung).

## 2. Fasilitas (X<sub>2</sub>)

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2013: 148).

- a. Perencanaan Spesial
- b. Perencanaan ruang
- c. Perlengkapan/perabotan
- d. Tata cahaya dan warna
- e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
- f. Unsur pendukung.

### 3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini digunakan Kepuasan Mahasiswa.

Menurut Abdullah dan Tantri 2019 : 38 Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.

- 1. Niat Beli Ulang
- 2. Loyalitas Pelanggan
- 3. Perilaku Komplain
- 4. Gethok Tular Positif

**Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
<p>Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)</p>	<p>Kualitas adalah keseluruhan serta sifat dari sebuah produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan Layanan adalah Sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan dengan satu produk fisik. Jadi bisa diartikan Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Nirwana, dkk (2021:46-47)</p>	<p>a. Reliability (Keandalan)            b. Responsiveness (Daya tanggap)            c. Assurance (Jaminan)            d. Empathy (Empati)            e. Tangible (Bukti langsung).</p> <p>(Tjiptono dalam Napitupulu, dkk 2021:48-50)</p>	<p>Skala Likert</p>

Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2013: 148)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perencanaan Spesial</li> <li>b. Perencanaan ruang</li> <li>c. Perlengkapan /perabotan</li> <li>d. Tata cahaya dan warna</li> <li>e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis</li> <li>f. Unsur pendukung</li> </ul> <p>(Tjiptono 2014: 318)</p>	Skala Likert
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. (Abdullah dan Tantri 2019:38)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Niat Beli Ulang</li> <li>2. Loyalitas Pelanggan</li> <li>3. Perilaku Komplain</li> <li>4. Gethok Tular Positif</li> </ul> <p>(Tjiptono dan Anastasia 2015:43-44)</p>	Skala Likert

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran**

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016:93). Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, yang dapat berupa kata-kata, seperti :

- a. Sangat Stuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Netral (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju,

setuju, netral, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

**Tabel 3.4. Angka Penafsiran**

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka penafsiran

F = Frekuensi jawaban

x = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

### 3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ..... ( $X_n$ ). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa)

a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

$b_1...b_2$  = Koefisien Regresi (Konstanta)  $X_1, X_2$

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

e = Standar error

Sumber: Sugiyono dan Susanto (2015:303)

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

### 3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

#### 1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas ini (Sugiyono 2016:267) menyatakan bahwa:

”Dalam penelitian kuantitatif ada kalanya membutuhkan instrumen berupa koesioiner.Kuesioner yang digunkan biasanya dihitung dalam skala Likert.Untuk menilai apakah instrumen mempunyai validitas yang tinggi atau tidak,makan perlu yang dilakukan uji validitas.Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Dengan demikian data yang valid adalah (data yang tidak berbeda ) antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek peneliti.Dengan Rumus :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor total (sebuah item)

N = Jumlah responden

Sumber: Sugiyono (2016:267)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesiner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-*

*Total Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} > 0,3$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, Menurut (Situmorang, et.al. dalam Widayat 2017:35). reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,6 dapat diterima, Dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = Nilai reliabilitas  
 $\sum S_i$  = Jumlah variabel skor setiap item  
 $S_t$  = Varians total  
 $k$  = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: (Situmorang, et.al. dalam Widayat 2017:35).

Namun demikian dalam penelitian ini uji reliabel tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih

besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (*reliabel*) sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya (Situmorang, et.al. dalam Widayat 2017:35).

#### **3.6.4. Uji Asumsi Klasik**

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Product and Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorv-Smirnov Test dengan nilai signifikan Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0.05 , dan Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Situmorang, et.al.dalam Widayat 2017:35).

##### **2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varians sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang

seharusnya terjadi. Sedangkan jika varian tidak sama maka terdapat heteroskedastisitas (Sugiyono dan Susanto 2015:336).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser ataupun uji park. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X.

### 3. Uji Multikolinieritas

Menurut Iqbal *et al* (2015:32) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menemukan adanya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik, yang tidak adanya korelasi diantara variabel bebas. Dalam mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya VIF (*Variance inflation factor*). Jadi nilai *tolerance* yang rendah disamakan dengan nilai VIF yang tinggi. Sehingga nilai uji *tolerance*  $> 0,10$  , atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  maka uji tersebut tidak terjadi multikolinieritas (Situmorang, et.al.dalam Widayat 2017:36).

#### 3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji t (uji parsial).

##### 1. Uji Serempak/*Simultant* (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Sugiyono 2015:297)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel *Anova* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$H_0 : \beta_i = 0$  ; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_a : \beta_i \neq 0$  ; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan :

a.  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

b.  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) yang berarti bahwa bila  $R^2 = 0$  berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

## 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{se}$$

Keterangan:

$t_{\text{hitung}}$  = Nilai t

$b$  = Koefisien regresi X

$se$  = Standar error koefisien regresi X

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a.  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

b.  $H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0 \text{ dimana } i = 1, 2, 3$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata 5% ( $\alpha$  0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

b.  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Hasil Penelitian**

#### **4.1.1. Sejarah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi *Business School***

STIE GICI Business School mulanya merupakan Lembaga Pendidikan Bisnis yang bernama *Global Institute of Commerce and industry* (GICI) yang berdiri sejak 1998 untuk wilayah Singapore-Johor-Riau dan saat ini berada di kepulauan Riau di kota Batam. *Global Institute of Commerce and industry* (GICI) yang berafiliasi dengan pendidikan luar negeri seperti Columbus University, West Cost University dan lain sebagainya. Dulunya adalah sebuah yayasan yang bernama Nusa Dharma lalu berubah nama menjadi STIE GICI *BUSINESS SCHOOL*. Setelah *GICI Business School* Jakarta mengambil alih salah satu perguruan tinggi Nusa Dharma, berdasarkan surat keputusan dari kopertis IV tanggal 11 Juli 2005 Nomor Surat 0854/004/KL/2005 yang ditanda tangani oleh Koordinator Perguruan tinggi Swasta Wilayah IV, menyetujui perubahan nama dari STIE Nusa Dharma menjadi STIE GICI Depok. Perubahan tersebut menandai mulai beroperasinya sistem pendidikan tinggi yang berorientasi pada konsep sukses dan survival seperti yang selama ini menjadi ciri khas STIE GICI Business School. Pihak manajemen STIE GICI *Business School* memfokuskan diri pada pendidikan yang konsepnya berbasis Competency yang mengkombinasikan pola kuliah sambil bekerja (LBD System).

#### **4.1.2. Profil Umum STIE GICI *BUSINESS SCHOOL***

1. Visi – (*Vision*)

“Menjadikan GICI sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan *entrepreneur* yang berhasil dan profesional yang mampu memberikan dampak positif bagi bangsa dan negara.”

2. Misi – (*Mission*)

“Menciptakan individu dan organisasi di Indonesia, yang mampu memenangkan persaingan bisnis dengan memberdayakan kemampuannya yang ditunjang dengan kualitas pribadi yang mencakup keahlian memimpin, wirausaha yang memiliki pola

pikir positif melalui pembentukan karakter yang terintegrasi baik secara akademik dan jalur empiris.”

### 3. Tujuan

- a. Menyelenggarakan pendidikan berbasis pada peningkatan wawasan berfikir, mentalitas dan *networking*.
- b. Menciptakan sistem motivasi untuk mengatasi hambatan serta mencapai sukses melalui mindset, reengineering dan update *knowledge*.
- c. Menciptakan Sarjana strata satu bidang manajemen dan atau akuntansi yang memiliki kemampuan dan keterampilan memadai, melalui penelitian dan pengembangan profesi berdasarkan pada nilai-nilai etika, kepekaan social, kemampuan menganalisis, dan keterampilan metodologis dalam bidang riset ekonomi.

### 4. Latar Belakang Perusahaan

Konsep ini mendidik sumber daya manusia dengan teknik yang profesional dan berbeda dengan perguruan tinggi tinggi konvensional lain di Indonesia. Latar belakang permasalahan yang terjadi di masyarakat yaitu diantaranya angka pengangguran semakin meningkat yang lebih memprihatinkan lagi karena pengangguran tersebut adalah pengangguran terdidik, baik itu sarjana lulusan luar negeri ataupun dalam negeri. Semua itu terjadi bukan hanya karena lapangan kerja yang terbatas tetapi lebih ke masalah mentalitas, minimnya *network* serta kurangnya wawasan yang dimiliki oleh individu sebagai lulusan sarjana tersebut sehingga pada kenyataannya mereka belum mampu dan siap bersaing di dunia kerja dan bisnis.

Latar belakang masalah diatas, STIE GICI Business School mengkombinasikan konsep pendidikan dengan beberapa komponen yang memang sangat berpengaruh terhadap pembentukan suatu pribadi yang bisa mengakomodir tiga permasalahan diatas dengan keseimbangan pembelajaran tiga alur yang diantaranya knowledge, softskill dan hardskill-nya. Sehingga dengan konsep pembelajaran yang melingkupi tiga alur tersebut dapat membentuk seorang mahasiswa STIE GICI Business School yang lebih awal dan lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja dan bisnis.

## 5. Logo dan Makna Logo



**Gambar 4.1 Logo STIE GICI BUSINESS SCHOOL**

Dengan perkembangan yang cukup baik *Global Institute of Commerce and Industry* (GICI) tahun 2004 mulai menambah ke ibu kota Jakarta dengan nama merk GICI Business School dan pola beserta sistem yang diperbaharui guna mengantisipasi tuntutan dunia pendidikan sekaligus dunia bisnis yang terus berkembang dalam perkembangannya. Dipatenkannya nama merk GICI Business School pada tahun 2005 disertai lambang logo berbentuk lingkaran dengan dua kuda yang saling berhadapan dan adanya buku, toga, dan global bola dunia yang mana diartikan sebagai inti dari mentalitas, relasi dan wawasan.

Perkembangan *GICI Business School* begitu cepat dengan mengiringi perkembangan kota, sehingga memuat pihak manajemen GICI Business School untuk melakukan perubahan manajemen, merek dan lainnya agar dapat mengikuti perkembangan kota. Dimana saat ini GICI Business School melakukan perubahan dengan sistem internal manajemen yang bernama GICI morfosis yang mengartikan manajemen dan seluruh keluarga besar GICI Business School berubah seperti kepompong dan juga perubahan itu dilambangkan dengan kepompong berubah menjadi kupu-kupu. Selain itu logo GICI Business School mengalami perubahan menjadi huruf “G” yang disambung dengan panah yang mengartikan bahwa *GICI Business School* bergerak lebih cepat, fokus seperti panah.

## 6. Sistem Perkuliahan

A. Sistem perkuliahan di *STIE GICI Business School* menggunakan pendekatan keseimbangan antara kemampuan manajerial dilapangan dan kemampuan

akademik yang juga berbasis pada sistem topik atau paket dimana untuk setiap topic terdiri dari 150 menit tatap muka dalam setiap sesi dalam satu minggu terdapat 2 s/d 3 sesi atau topic. Dari nilai topik tersebut setelah ujian akhir maka akan dikoperasikan kekurikulum nasional dengan perhitungan Satuan Kredit Semester (SKS). Selain tatap muka, dilaksanakan juga perkuliahan secara terstruktur dan mandiri.

B. Jumlah keseluruhan Satuan Kredit Semester (SKS) yang dilaksanakan STIE GICI Business School adalah sebanyak 149 SKS untuk jurusan Manajemen dan 154 SKS untuk jurusan Akuntansi. Sebagai gambaran beban studi program sarjana adalah berkisar dari 144 – 160 SKS ( SK. MENDIKNAS NO.232/2000 ).

C. Jumlah mahasiswa dalam kelas berkisar antara 25-30 orang dengan menggunakan formasi *U-Shape* sehingga memudahkan terjadinya interaksi anatara dosen dan mahasiswa. Hubungan dosen pengajar dengan mahasiswa adalah hubungan seperti *Consultant-Client*. Dosen wajib berasal dari kalangan praktisi dengan jabatan minimum sebagai manajer, sehingga mampu mengkombinasikan kualifikasi akademik dengan dunia bisnis.

#### 7. *Succes standart* STIE GICI Business School

1. Lulusan program akademik STIE GICI Business School.
2. Lulusan program *Life Skill Training* yang terdiri dari :
  - a. *Personal Development*
  - b. *General Relationship*
  - c. *Company Relationship*
  - d. *Communication & Presentation Skill*
  - e. *Interview & Getting Job Easier*
  - f. *Magang Mandiri*
  - g. *Business Development Program*
3. Mengikuti aktifitas *Softskill Student Transcript of Performance*.

#### 8. Nilai Tambah Kuliah di STIE GICI Business School

- a. Mendapatkan *Life Skill Training* yang terkontrol secara gratis selama kuliah.
- b. *Learning by doing* “kuliah sambil kerja” yang diterapkan untuk mendapatkan pengalaman sebagai seorang profesional.

- c. Kuliah diselesaikan dalam 2-3 tahun lebih cepat dibandingkan perguruan tinggi biasa.
- d. Fasilitas eksklusif dilengkapi dengan AC disetiap ruangan, internet, LCD Projector, Wi-fi yang bisa terkoneksi diseluruh ruangan kampus, dan ruang kuliah *U-Shape*.
- e. Lebih dari 75 % mahasiswa telah bekerja sebelum mereka lulus kuliah.
- f. *Success Controller Program* yang dibentuk performa pribadi sukses dengan program-program yang terkendali.
- g. Mahasiswa mempraktekkan pengetahuan berbisnis melalui inkubator bisnis yang memiliki jaringan internasional.

Pengkondisian mental, penampilan, komunikasi sebagai seorang entrepreneur sekaligus karyawan yang berprestasi.

1. Point Ciri Khas STIE GICI *Business School*
2. Strata satu ( S-1 ) dapat ditempuh dalam waktu 3-3.5 tahun.
3. LBD ( *Learning By Doing* ) *System*, merupakan kuliah sambil bekerja. Setiap mahasiswa STIE GICI *Business School* diwajibkan untuk memiliki pekerjaan.
4. STIE GICI *Business School* mampu mengatasi pengangguran terdidik. Dengan mengikuti program-program GICI Group, mahasiswa dijamin memiliki pekerjaan, baik sedang menjalani kuliah atau setelah lulus kuliah.
5. Sistem pembayaran kuliah dan investasi gedung yang fleksibel.
6. Sistem *Money Back Guarantee* biaya investasi gedung. STIE GICI *Business School* akan mengembalikan 100 % uang investasi gedung apabila calon mahasiswa :
  - a. Tidak lulus Ujian Akhir Negara ( UAN )
  - b. Lulus SPMB dan diterima pada Perguruan Tinggi Negeri.
7. Sistem penerimaan tenaga pengajar atau dosen yang ketat. Sehingga menghasilkan tenaga pengajar yang bermutu dan dapat meningkatkan prestasi mahasiswa secara nyata.

8. Tata tertib dan disiplin yang tinggi. Baik mahasiswa maupun dosen dituntut untuk menjalankan dan mematuhi tata tertib. Dengan demikian, kegiatan perkuliahan dapat berjalan dengan tertib dan lancar serta membangun mental profesional bagi mahasiswa dan tenaga pengajar.
9. *Success Controller* dan Pelaksanaan *Life Skill Training*, merupakan pelatihan yang diberikan untuk mendidik mahasiswa STIE GICI *Business School* dari segi mental, relasi dan wawasan umum.

Berdasarkan SK Mendiknas No. 165/D/0/2005 tanggal 31 Oktober 2005, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang sekarang bernama STIE GICI *Business School* terdiri atas Program Studi Manajemen jenjang S-1, Akuntansi jenjang S-1, Manajemen Pemasaran jenjang D-III, Akuntansi jenjang D-III, serta Manajemen Keuangan dan Perbankan jenjang D-III. Kendati secara formal merupakan perguruan tinggi yang meyelenggarakan pendidikan sampai ke jenjang sarjana, STIE GICI *Business School* menerapkan pola yang agak berbeda dibandingkan dengan sistem perguruan konvensional yang selama ini dikenal. Dengan dukungan fasilitas dan sistem yang terintegrasi antara bidang pendidikan dengan bidang usaha, STIE GICI *Business School* akan mampu menjawab tantangan dunia pendidikan yang semakin kompleks dan kompetitif.

#### **4.1.3 Perkembangan STIE GICI *Business School***

STIE GICI *Business School* sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi berbasis pada bidang bisnis yang telah mempelajari dengan seksama bahwa untuk menjadikan STIE GICI *Business School* sebagai *center of excellence* perlu ada keterlibatan penuh penuh dari para *stakeholder*, yaitu : pihak manajemen penyelenggara, mahasiswa, orang tua dan dosen pengajar. Secara sistematis STIE GICI *Business School* telah membangun *stakeholder* tersebut dalam proses belajar mengajarnya sehingga dapat menjamin untuk terus bergerak kearah yang tepat.

Dari sisi ini ternyata STIE GICI *Business School* lebih maju dengan memberikan ketentuan bahwa hanya dosen praktisi yang mempunyai jabatan manajerial saja yang dapat mengajar. Dengan berdirinya STIE GICI *Business School* ini tentunya akan

memperluas kesempatan bagi generasi muda di Indonesia memperoleh pendidikan yang inovatif yang konsisten pada konsep sukses dan survive.

Perkembangan STIE GICI *Business School* layaknya perkembangan dunia yang semakin pesat. Saat ini STIE GICI Business School semakin dikenal masyarakat dan hampir memiliki cabang di setiap bagian kota.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan dan Job Desk**

Keterangan Organisasi STIE terdiri dari:

1. Ketua STIE adalah pucuk pimpinan
2. Senat Akademik
3. Badan Penjaminan Mutu
4. Pembantu Ketua I
5. Pembantu Ketua II
6. Pembantu Ketua III
7. Program Studi
8. Unit SDM
9. BAPSI
10. BAUK dan Kerumahtanggaan
11. BAAK
12. Perpustakaan
13. Humas/kerjasama
14. LPPM
15. Alumni dan kemahasiswaan
16. Laboratorium
17. Tata Usaha/kesekretariatan
18. Lembaga LST (*Life Skill Training*)

#### **4.1.5. Karakteristik Responden**

Merupakan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan seperti apakah demografi responden dilihat dari Jenis Kelamin, Usia,

Angkatan, Jurusan, dan Status pekerjaan. Dengan mengetahui demografi responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden mahasiswa yang Kuliah di STIE GICI *Business School* Depok.

Dibawah ini peneliti sajikan table karakteristik responden secara lengkap termasuk prosentasenya. Harapannya dengan diketahui karakteristik tersebut maka dapat diketahui kaitan antara jawaban responden atas pernyataan yang disampaikan dengan perilaku responden sehingga akan menjadi lebih jelas nantinya.

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden**

<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
Jenis kelamin	Laki-laki	39	39%
	Perempuan	61	61%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
Usia	< 20 tahun	11	11%
	21-30 tahun	75	75%
	31-40 tahun	10	10%
	> 40 tahun	4	4%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
Jurusan	Manajemen Bisnis	88	88%
	Akuntansi Bisnis	12	12%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	100%
Angkatan	2019	23	23%
	2020	33	33%
	2021	35	35%
	2022	9	9%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
Status Pekerjaan	Sedang Bekerja	60	60%
	Tidak Bekerja	40	40%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jenis kelamin berdasarkan sampel yang diambil di STIE GICI *Business School* Depok , jumlah mahasiswa dan mahasiswi STIE GICI *Business School* Depok yaitu laki-laknya sebanyak 39 Mahasiswa atau 39 %, dan perempuan sebanyak 61 Mahasiswa atau 61 %. Kesimpulannya adalah Perempuan

menjadi responden yang mendominasi di STIE GICI *Business School* Depok sebanyak 61 orang atau 61 %.

Jika dilihat dari usia data diatas menunjukkan bahwa mahasiswa yang usianya < 20 tahun yaitu sebanyak 11 Mahasiswa atau 11 % dan usia 21 - 30 Tahun sebanyak 75 Mahasiswa atau 75 %, dan usia 30-40 Tahun sebanyak 10 Mahasiswa atau 10 %. Dan terakhir usia >40 sebanyak 4 mahasiswa atau 4 %. Kesimpulannya adalah responden dengan usia 21 - 30 tahun lebih mendominasi jumlah mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok yaitu sebanyak 75 orang atau 75 % .

Kemudian jika dilihat dari Jurusan yang ada di STIE GICI *Business School* Depok, Jurusan Manajemen Bisnis sebanyak 88 Mahasiswa atau 88 %, Jurusan Akuntansi Bisnis sebanyak 12 Mahasiswa atau 12 %. Kesimpulannya Jurusan Manajemen Bisnis sebanyak 88 Mahasiswa atau 88 %, lebih mendominasi Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

Selanjutnya jika dilihat dari Angkatan yang ada di STIE GICI *Business School* Depok, Angkatan 2019 sebanyak 23 Mahasiswa atau 23 %, Angkatan 2020 sebanyak 33 Mahasiswa atau 33 % dan Angkatan 2021 sebanyak 35 Mahasiswa atau 35 %. Angkatan 2022 sebanyak 9 mahasiswa atau 9 %. Kesimpulannya Angkatan 2021 sebanyak 35 Mahasiswa atau 35 %, lebih mendominasi Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

Terakhir jika dilihat dari Status Pekerjaan yang ada di STIE GICI *Business School* Depok, Mahasiswa yang bekerja sebanyak 60 Mahasiswa atau 60 %, Mahasiswa yang tidak bekerja sebanyak 40 Mahasiswa atau 40 %. Kesimpulannya Mahasiswa yang sedang bekerja sebanyak 60 Mahasiswa atau 60 %, lebih mendominasi Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

#### **4.1.6. Tanggapan Responden**

Dalam sebuah penelitian, tanggapan respon yang merupakan jawaban atas apa yang ada dalam benak pikiran responden menjadi hal sangat penting. Ini karena apa yang mereka sampaikan merupakan data awal yang akan digunakan untuk berbagai uji nantinya. Oleh sebab itu proses pengumpulan data yang dilakukan khususnya lewat kuesioner harus benar-benar diperhatikan ke absahannya. Tujuannya agar data yang

didapatkan tersebut mampu mewakili persepsi yang ada pada diri masing-masing responden bukan sekedar asal isi saja.

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 100 Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, di bawah ini disajikan deskripsi tanggapan responden yang berhubungan dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti sebagai berikut:

### 1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini peneliti sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ) sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	STS		TS		N		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)]
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat	1	1%	16	16%	23	23%	45	45%	15	15%	357	3,57
2	Kampus Gici Depok buka sesuai jam operasional	0	0%	1	1%	11	11%	66	66%	22	22%	409	4,09
3	Karyawan dapat mendahului mahasiswa yang urgent saat sedang ramai	4	4%	13	13%	33	33%	43	43%	7	7%	336	3,36
4	Karyawan Gici Depok cepat tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa	6	6%	18	18%	32	32%	32	32%	12	12%	326	3,26
5	Data diri mahasiswa sangat dijaga kerahasiannya oleh kampus	2	2%	1	1%	16	16%	47	47%	34	34%	410	4,10
6	Karyawan selalu mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh mahasiswa	4	4%	15	15%	28	28%	36	36%	17	17%	347	3,47
7	Karyawan membantu mahasiswa yang sedang mengalami kesulitan selama perkuliahan	1	1%	10	10%	42	42%	31	31%	16	16%	351	3,51
8	Karyawan berpenampilan rapih	1	1%	3	3%	29	29%	49	49%	18	18%	380	3,80
9	Kampus STIE Gici Depok selalu bersih	0	0%	1	1%	15	15%	52	52%	32	32%	415	4,15
	Rata - rata	2	2%	9	9%	25	25%	45	45%	19	19%	370	3,70

Sumber:Penelitian,2023 (Data diolah

Tabel 4.2. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas Pelayanan mulai dari indikator pertama Reliabilitas (Reliability) sampai dengan Indikator Bukti Fisik (Tangibles), dan pada indikator Pertama Reliabilitas (Reliability) dengan pernyataan pertama yaitu Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, sebanyak 45 % responden menjawab setuju dan sebanyak 15 % responden menjawab sangat setuju

dengan angka penafsiran sebesar 3,57 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, dan pada pernyataan kedua yaitu Kampus Gici Depok buka sesuai jam operasional, sebanyak 66 % responden menjawab setuju dan sebanyak 22 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,09 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Kampus Gici Depok buka sesuai jam operasional.

Selanjutnya pada Indikator kedua yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*), dengan pernyataan pertama yaitu karyawan dapat mendahului mahasiswa yang urgent saat sedang ramai, sebanyak 43 % responden menjawab setuju dan sebanyak 7 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,36 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan karyawan dapat mendahului mahasiswa yang urgent saat sedang ramai, dan pada pernyataan kedua yaitu karyawan Gici Depok cepat tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa, sebanyak 32 % responden menjawab netral dan 32 % menjawab setuju dengan angka penafsiran 3,26 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan Karyawan Gici Depok cepat tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa.

Kemudian pada Indikator ketiga yaitu Jaminan (*Assurance*), dengan pernyataan Data diri mahasiswa sangat dijaga kerahasiannya oleh kampus, sebanyak 47 % responden menjawab setuju dan sebanyak 34 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,10 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Data diri mahasiswa sangat dijaga kerahasiannya oleh kampus.

Pada Indikator keempat yaitu Empati (*Empathy*) dengan pernyataan pertama yaitu Karyawan selalu mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh mahasiswa, sebanyak 36 % responden menjawab setuju dan 17 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,47 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Karyawan selalu mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh mahasiswa, dan pada pernyataan kedua yaitu Karyawan membantu mahasiswa yang sedang mengalami

kesulitan selama perkuliahan, sebanyak 31 % responden menjawab setuju dan 16 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,51 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Karyawan membantu mahasiswa yang sedang mengalami kesulitan selama perkuliahan.

Terakhir indikator kelima yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan pernyataan pertama yaitu Karyawan berpenampilan rapih, sebanyak 49 % responden menjawab setuju dan 18 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,80 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Karyawan berpenampilan rapih, dan pada pernyataan kedua yaitu Kampus STIE Gici Depok selalu bersih, sebanyak 52 % responden menjawab setuju dan 32 % menjawab setuju dengan angka penafsiran 4,15 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Kampus STIE Gici Depok selalu bersih.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total untuk variabel kualitas pelayanan, setelah dirata-rata ternyata didapatkan data ada sebanyak 45 % responden menjawab setuju dan 19 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,70 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIE GICI Depok.

## 2. Fasilitas ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini peneliti sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel Fasilitas ( $X_2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas**

NO	PERNYATAAN	STS		TS		N		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)]
1	Sofa di lobby bertekstur lembut	1	1%	11	11%	27	27%	50	50%	11	11%	359	3,59
2	Ruang kelas di STIE Gici Depok nyaman	1	1%	2	2%	17	17%	53	53%	27	27%	403	4,03
3	Ruang Kelas ber- AC dingin	2	2%	2	2%	15	15%	48	48%	33	33%	408	4,08
4	Toilet bersih disetiap lantai	0	0%	6	6%	24	24%	42	42%	28	28%	392	3,92
5	Tersedia stop kontak listrik di dalam kelas.	0	0%	0	0%	12	12%	48	48%	40	40%	428	4,28
6	Tersedia Smart TV disetiap ruang kelas	0	0%	14	14%	13	13%	45	45%	28	28%	387	3,87
7	Penerangan dikampus STIE Gici Depok berfungsi dengan baik	0	0%	1	1%	18	18%	52	52%	29	29%	409	4,09

NO	PERNYATAAN	STS		TS		N		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)]
8	Warna cat ruangan yang terang	0	0%	3	3%	25	25%	49	49%	23	23%	392	3,92
9	Terdapat papan informasi untuk mahasiswa	7	7%	29	29%	30	30%	26	26%	8	8%	299	2,99
10	Tersedia fasilitas ibadah di STIE Gici Depok	0	0%	1	1%	8	8%	47	47%	44	44%	434	4,34
11	Tersedia kantin di STIE Gici Depok	3	3%	8	8%	24	24%	47	47%	18	18%	369	3,69
	Rata - rata	1	1%	7	7%	19	19%	46	46%	26	26%	389	3,89

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.3. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel Fasilitas mulai dari indikator Pertimbangan/Perencanaan Spasial sampai dengan Indikator Unsur pendukung, dan pada indikator pertama yaitu Pertimbangan/Perencanaan Spasial dengan pernyataan pertama yaitu Sofa di lobby bertekstur lembut, sebanyak 50 % responden menjawab setuju dan sebanyak 11 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,59 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika Sofa di lobby bertekstur lembut, dan pada pernyataan kedua yaitu Ruang kelas di STIE Gici Depok nyaman, sebanyak 53 % responden menjawab setuju dan sebanyak 27 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,03 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Ruang kelas di STIE Gici Depok nyaman.

Kemudian pada Indikator kedua yaitu Perencanaan ruangan, dengan pernyataan Ruang kelas ber- AC dingin, sebanyak 48 % responden menjawab setuju dan sebanyak 33 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,08 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Ruang kelas ber- AC dingin. Dan dengan pernyataan kedua yaitu Toilet bersih disetiap lantai, sebanyak 42 % responden menjawab setuju dan sebanyak 28 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,92 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Toilet bersih disetiap lantai.

Selanjutnya pada Indikator ketiga yaitu Perlengkapan dan Perabot, dengan pernyataan pertama yaitu, Tersedia stop kontak listrik di dalam kelas., sebanyak 48 % responden menjawab setuju dan sebanyak 40 % responden menjawab sangat setuju

dengan angka penafsiran sebesar 4,28 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika dikatakan Tersedia stop kontak listrik di dalam kelas, dan pada pernyataan kedua yaitu Tersedia Smart TV disetiap ruang kelas, sebanyak 45 % responden menjawab setuju dan 28 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,87 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Tersedia Smart TV disetiap ruang kelas

Kemudian pada Indikator keempat yaitu Tata Cahaya dan Warna dengan pernyataan pertama yaitu, Penerangan dikampus STIE Gici Depok berfungsi dengan baik, sebanyak 52 % responden menjawab setuju dan sebanyak 29 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,09 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Penerangan dikampus STIE Gici Depok berfungsi dengan baik, dan pada pernyataan kedua yaitu interior Warna cat ruangan yang terang, sebanyak 49 % responden menjawab setuju dan 23 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,92 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Warna cat ruangan yang terang.

Pada Indikator kelima yaitu Pesan Yang di Sampaikan Secara Grafis dengan pernyataan pertama yaitu, Terdapat papan informasi untuk mahasiswa, sebanyak 30 % responden menjawab netral dan sebanyak 26 % responden menjawab setuju dengan angka penafsiran sebesar 2,99 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan tersedianya Terdapat papan informasi untuk mahasiswa.

Kemudian pada Indikator keempat yaitu Unsur Pendukung dengan pernyataan pertama yaitu, Tersedia fasilitas ibadah di STIE Gici Depok, sebanyak 47 % responden menjawab setuju dan sebanyak 44 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,34 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika dikatakan Tersedia fasilitas ibadah di STIE Gici Depok, dan pada pernyataan kedua yaitu interior Tersedia kantin di STIE Gici Depok, sebanyak 47 % responden menjawab setuju dan 18 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,69 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Tersedia kantin di STIE Gici Depok.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total untuk variabel Fasilitas, setelah dirata-rata ternyata didapatkan data ada sebanyak 46 % responden menjawab setuju dan 26 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,89 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel Fasilitas turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIE GICI Depok.

### 3. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini peneliti sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan ( Y ) sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Mahasiswa**

NO	PERNYATAAN	STS		TS		N		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)]
1	Saya akan mengikuti pelatihan yang diadakan STIE Gici Depok	1	1%	2	2%	33	33%	52	52%	12	12%	372	3,72
2	Saya akan mengikuti kegiatan mahasiswa yang diadakan STIE Gici Depok	0	0%	4	4%	34	34%	48	48%	14	14%	372	3,72
3	Saya merasa puas kuliah di STIE Gici Depok	2	2%	7	7%	38	38%	38	38%	15	15%	357	3,57
4	Saya akan melanjutkan S2 di STIE Gici Depok	9	9%	26	26%	42	42%	13	13%	10	10%	289	2,89
5	Keluhan mahasiswa dicarikan solusi seadil-adilnya oleh pihak kampus	6	6%	17	17%	38	38%	28	28%	11	11%	321	3,21
6	Ada sarana yang disediakan pihak kampus untuk tempat keluhan mahasiswa	6	6%	22	22%	28	28%	33	33%	11	11%	321	3,21
7	Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Saudara saya	4	4%	5	5%	42	42%	40	40%	9	9%	345	3,45
8	Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Teman saya	3	3%	6	6%	38	38%	44	44%	9	9%	350	3,50
9	Saya akan marah apabila ada seseorang yang menjelek-jelekan STIE Gici Depok	0	0%	6	6%	37	37%	43	43%	14	14%	365	3,65
	Rata - rata	3	3%	11	11%	37	37%	38	38%	12	12%	344	3,44

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.4. di atas menunjukkan tanggapan responden atas variabel Kepuasan Mahasiswa mulai dari indikator Niat Beli Ulang sampai dengan Indikator Gethok Tular Positif, dan pada indikator pertama Niat Beli Ulang dengan pernyataan pertama yaitu Saya akan mengikuti pelatihan yang diadakan STIE Gici Depok, sebanyak 52 % responden menjawab setuju dan sebanyak 12 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,72 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menyatakan setuju jika dikatakan Saya akan mengikuti pelatihan yang diadakan STIE Gici Depok. Dan pernyataan kedua yaitu Saya akan mengikuti kegiatan mahasiswa yang diadakan STIE Gici Depok, sebanyak 48 % responden menjawab setuju dan sebanyak 14 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,72 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Saya akan mengikuti kegiatan mahasiswa yang diadakan STIE Gici Depok.

Selanjutnya pada indikator kedua Loyalitas Pelanggan dengan pernyataan pertama yaitu Saya merasa puas kuliah di STIE Gici Depok, sebanyak 38 % responden menjawab setuju dan sebanyak 15 % responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,57 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Saya merasa puas kuliah di STIE Gici Depok, dan pada pernyataan kedua yaitu Saya akan melanjutkan S2 di STIE Gici Depok, sebanyak 42 % menjawab netral dan sebanyak 13 % menjawab setuju dengan angka penafsiran 2,89 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan saya akan melanjutkan S2 di STIE Gici Depok.

Selanjutnya pada indikator ketiga Perilaku Komplain dengan pernyataan pertama yaitu Keluhan mahasiswa dicarikan solusi seadil-adilnya oleh pihak kampus, sebanyak 38 % responden menjawab netral dan sebanyak 28 % responden menjawab setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,21 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan Keluhan mahasiswa dicarikan solusi seadil-adilnya oleh pihak kampus, dan pada pernyataan kedua yaitu Ada sarana yang disediakan pihak kampus untuk tempat keluhan mahasiswa, sebanyak 28 % menjawab netral dan sebanyak 33 % menjawab setuju dengan angka penafsiran 3,21 (netral). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika dikatakan Ada sarana yang disediakan pihak kampus untuk tempat keluhan mahasiswa.

Terakhir pada indikator keempat Gethok Tular Positif dan pada pernyataan pertama yaitu Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Saudara saya, sebanyak 40 % menjawab setuju dan sebanyak 9 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,45 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju

jika dikatakan Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Saudara saya, dan pada pernyataan kedua yaitu Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Teman saya, sebanyak 44 % menjawab setuju dan sebanyak 9 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,50 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Saya akan merekomendasikan STIE Gici Depok kepada Teman saya dan pada pernyataan ketiga yaitu saya akan marah apabila ada seseorang yang menjelek-jelekan STIE Gici Depok, sebanyak 43 % responden menjawab setuju dan 14 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran 3,65 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan Saya akan marah apabila ada seseorang yang menjelek-jelekan STIE Gici Depok.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total untuk variabel Kepuasan Mahasiswa, setelah dirata-rata ternyata didapatkan data ada sebanyak 38 % responden menjawab setuju dan 12 % menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,44 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa indikator Niat Beli Ulang, Loyalitas Pelanggan, Perilaku Komplain, Gethok Tular Positif turut mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School Depok.

#### **4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data**

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui berbagai tanggapan atas responden adalah melakukan uji kualitas data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus valid dan reliabel. Dibawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} > 0,300$ . Untuk melihat tingkat validitas semua item pernyataan kuesioner yang peneliti susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

**Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>PERYATAAAN</b>	<b>Rhitung</b>	<b>SIMPULAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Kualitas_Pelayanan X1.1	0,454	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Kualitas_Pelayanan X1.2	0,482	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Kualitas_Pelayanan X1.3	0,639	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Kualitas_Pelayanan X1.4	0,712	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Kualitas_Pelayanan X1.5	0,530	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Kualitas_Pelayanan X1.6	0,736	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	Kualitas_Pelayanan X1.7	0,603	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	Kualitas_Pelayanan X1.8	0,538	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Kualitas_Pelayanan X1.9	0,361	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Sumber:Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

<b>NO</b>	<b>PERYATAAAN</b>	<b>rhitung</b>	<b>SIMPULAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Fasilitas X2.1	0,470	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Fasilitas X2.2	0,469	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Fasilitas X2.3	0,411	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Fasilitas X2.4	0,460	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Fasilitas X2.5	0,370	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Fasilitas X2.6	0,307	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	Fasilitas X2.7	0,518	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

NO	PERYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
8	Fasilitas X2.8	0,479	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Fasilitas X2.9	0,355	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
10	Fasilitas X2.10	0,325	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
11	Fasilitas X2.11	0,387	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel Fasilitas tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

**Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa**

NO	PERYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kepuasan_Mahasiswa Y.1	0,482	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Kepuasan_Mahasiswa Y.2	0,406	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Kepuasan_Mahasiswa Y.3	0,679	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Kepuasan_Mahasiswa Y.4	0,601	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Kepuasan_Mahasiswa Y.5	0,594	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Kepuasan_Mahasiswa Y.6	0,610	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	Kepuasan_Mahasiswa Y.7	0,775	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	Kepuasan_Mahasiswa Y.8	0,727	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Kepuasan_Mahasiswa Y.9	0,382	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel Kepuasan Mahasiswa tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan bila alat pengukur tersebut digunakan berkali-kali untuk mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang atas pertanyaan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (*reliabel*) jika memiliki koefisien keandalan atau *cronbach's alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Di bawah ini peneliti sajikan daftar *Cronbach Alpha* untuk semua variabel penelitian yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikatnya atas dasar perhitungan dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas**

<b>NO</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>Cronbach <math>\alpha</math></b>	<b>SIMPULAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Kualitas Pelayanan	0.846	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Fasilitas	0.758	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Kepuasan Mahasiswa	0.857	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

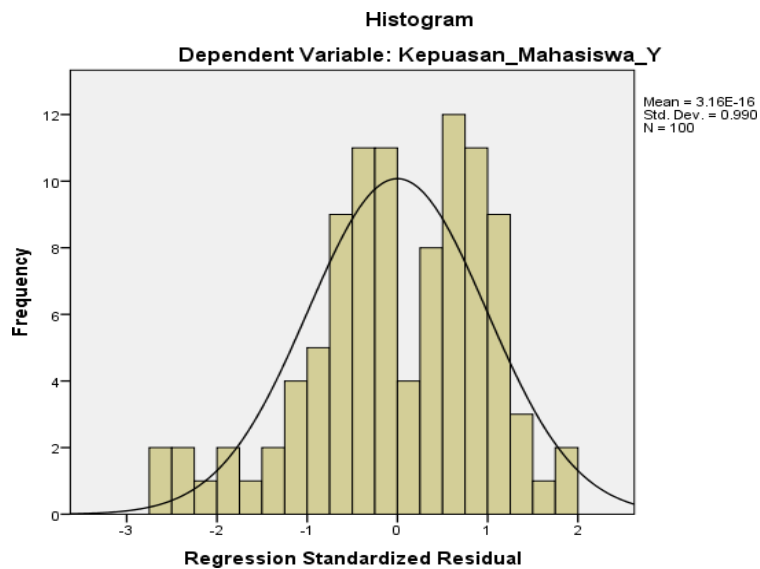
Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam Tabel *Reability Statistics* (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (*reliabel*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

### 4.1.8. Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan semua data yang dihasilkan layak untuk digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

## 1. Uji Normalitas

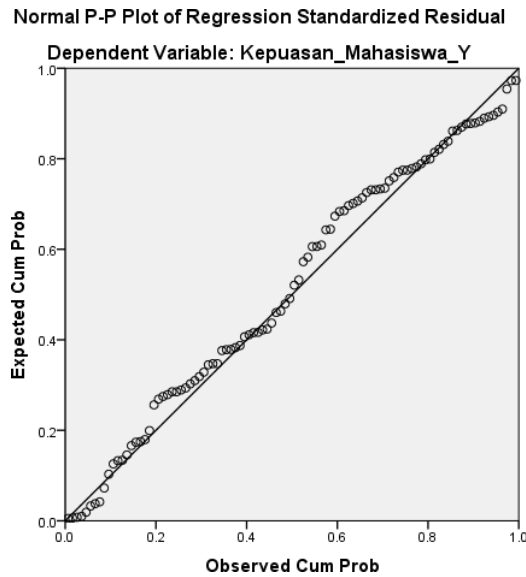
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji F dan uji t mengasumsikan bahwa nilai residual harus mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji ini dapat dilakukan dengan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan *Kolmogorv-Smirnov*. Dengan menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnov*, data residual dikatakan berdistribusi normal bila nilai *Asymp Sig (2-tailed)* > taraf nyata ( $\alpha = 5\%$ ). Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan histogram, hasilnya seperti terlihat pada gambar di bawah ini.



Sumber :Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

### Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas

Pada output SPSS, lihat diagram *Histogram*: jika membentuk lengkung kurve normal maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi.



**Gambar 4.3. Hasil Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual**  
 Sumber :Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dari gambar 4.2 dapat dikatakan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

**Tabel 4.9. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.91973877
	Absolute	.085
Most Extreme Differences	Positive	.058
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.853
Asymp. Sig. (2-tailed)		.461

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan table 4.11 output di atas, diketahui bahwa nilai signifikan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,461 > 0,05$ , maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dengan uji normalitas Kolmogorov-smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau *VIF*  $< 10$ . Di bawah ini disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) nya.

**Tebel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)**

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan	.696	$> 0,1$	1.437	$< 10$
Fasilitas	.696	$> 0,1$	1.437	$< 10$

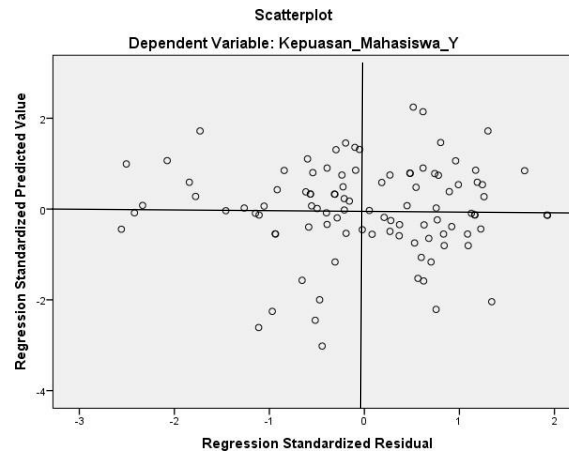
Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* variabel independen yang ada diatas  $0,1$  serta nilai *VIF* variabel independennya semua dibawah  $10$  yang berarti bawah tidak terjadi multikolinieritas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan

dengan pendekatan grafik. Di bawah ini peneliti sampaikan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik.



**Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik**

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Grafik Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan masukan variabel independennya.

**Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.258	2.022	1.117	.267
1	Kualitas_Pelayanan_X1	.001	.052	.019	.985
	Fasilitas_x2	.021	.055	.373	.710

a. Dependent Variable: ABS\_RES\_1

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,985, Fasilitas ( $X_2$ ) Sebesar 0,710, Jumlah tersebut lebih besar dari

0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.1.9. Hasil Uji Hipotesis

Setelah semua data dinyatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban rumusan masalah tersebut yang tertuang dalam hipotesis. Beberapa hal yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi, uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji t (Uji Parsial).

### 1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), didapatkan tabel *Coefficients* seperti terlihat pada tabel 4.14. di bawah ini. Dari tabel tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan, salah satunya adalah persamaan regresi linier berganda.

**Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.153	3.474		.332	.741	
	Kualitas_Pelayanan_X1	.620	.089	.593	6.986	.000	.696
	Fasilitas_x2	.214	.095	.192	2.259	.026	.696

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Mahasiswa\_Y

Sumber : Hasil Penelitian 2023 (Data diolah)

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 1,153 + 0,620 X_1 + 0,214 X_2$$

Yang berarti bahwa:

- a. Konstanta sebesar 1,153 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap nol maka variabel kepuasan mahasiswa hanya sebesar 1,153.
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,620 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan sementara variabel Fasilitas diasumsikan tetap maka Kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,620.
- c. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,214 yang berarti jika variabel Fasilitas mengalami kenaikan satu-satuan sementara variabel Kualitas Pelayanan diasumsikan tetap maka Kepuasan Mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,214.

## 2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau dikenal dengan Uji Simultan bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh semua variabel bebas (*independent*) dalam hal ini Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (*dependent*). Adapun hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel *Anova* di bawah ini.

**Tabel 4.13. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1606.289	2	803.145	51.217	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1521.071	97	15.681		
	Total	3127.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Mahasiswa\_Y

b. Predictors: (Constant), Fasilitas\_x2, Kualitas\_Pelayanan\_X1

Sumber : Hasil Penelitian 2023, (Data diolah)

Tabel 4.13. di atas menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 51,217 Sementara itu nilai  $F_{tabel}$  yang dilihat pada Tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi F adalah 2,700. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai  $F_{hitung} = 51,217 >$  dari  $F_{tabel} = 2,700$  Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat pada Tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

**Tabel 4.14. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.504	3.960

a. Predictors: (Constant), Fasilitas\_x2, Kualitas\_Pelayanan\_X1

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Mahasiswa\_Y

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,504 atau 50,4 %. Ini berarti bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bersama-sama mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, sebesar 50,4 %. sedangkan sisanya sebesar 49,6 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya Promosi, Harga dan lain sebagainya.

### 4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang lebih dikenal dengan nama Uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School*, pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok. Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada Tabel *Coefficients* 4.12 di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun sig.-nya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada salinan tabel di bawah ini.

**Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

VARIABEL	T		sig.		KESIMPULAN
	t-hitung	t-tabel	Hasil	a = 5%	
Kualitas Pelayanan	6.986	1,98397	.001	< 0,05	Berpengaruh Signifikan
Fasilitas	2.259	1,98397	.026	< 0,05	Berpengaruh Signifikan

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Guna menentukan  $H_0$  maupun  $H_1$  yang ditolak atau diterima maka nilai  $t_{hitung}$  di atas dapat dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 1,98397, Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, karena  $t_{hitung}$  (6.986) >  $t_{tabel}$  (1,98397) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.
2. Secara parsial Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, karena  $t_{hitung}$  (2.259) >  $t_{tabel}$  (1,98397) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.

#### 5. Pengaruh Dominan

Guna mengetahui variabel independen yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependennya adalah dengan cara melihat besarnya nilai *Standardized Coefficient Beta* seperti terlihat pada Tabel 4.12 di atas. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa variabel independen yang mempunyai nilai *Standardized Coefficient Beta* paling besar adalah variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,593 yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.5. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mahasiswa

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana sampai saat ini masih ditemui permasalahan di Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

khususnya mengenai Kepuasan Mahasiswa, sehingga perlu melakukan penelitian diantaranya menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas maka permasalahan tersebut setidaknya mulai terjawab. Dari kedua variabel tersebut dikatakan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya tentunya hal ini akan lebih menguatkan penelitian tersebut dimana ada beberapa faktor yang ditambahkan pada penelitian ini diantaranya adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

#### **4.2.6. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.**

Dari variabel independent Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat independen yang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, hal ini juga didukung oleh Susilo (2017). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*, Alamsyah (2022), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Gici Pondok Gede, terakhir sejalan dengan Safitri (2014), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE Gici *Business School* Jakarta. Dengan demikian penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

#### **4.2.7. Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa.**

Dari variabel independent Fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat independen yang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok., hal ini juga didukung oleh Susilo (2017). Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*, Alamsyah (2022), Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Gici Pondok Gede. Dengan demikian penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1. Simpulan**

Sesuai dengan uraian-uraian diatas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Secara serempak Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
3. Secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan didalam penulisan skripsi tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut ini :

1. Pada Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, Hal ini dilihat dari angka penafsiran sebesar 3,70 yang artinya setuju, Maka dari itu sebaiknya lebih diperhatikan lagi. Pada pernyataan ketiga yaitu karyawan dapat mendahului mahasiswa yang urgent saat sedang ramai, dengan angka penafsiran sebesar 3,36 (netral), saran saya pihak kampus menyediakan ruang prioritas untuk keperluan mahasiswa yang sedang dalam keadaan mendesak dan perlu didahulukan contoh seperti keperluan akreditasi, surat keterangan kuliah, mengulang ujian dll. Agar mahasiswa yang dalam keadaan mendesak dapat dilayani dengan cepat sesuai yang diinginkan. Pada pernyataan keempat yaitu Karyawan Gici Depok cepat tanggap dalam

melayani keluhan mahasiswa dengan angka penafsiran sebesar 3,26 (Netral), saran saya pihak kampus harus mendengarkan keluhan mahasiswa dengan baik tanpa memotong pembicaraannya atau dapat dicatat dengan teliti agar dapat menemukan solusi terkait masalah tersebut, jangan lupa untuk meminta maaf dan segera memberikan solusi tepat dan cepat. dan pada pernyataan kesembilan yaitu Kampus STIE Gici Depok selalu bersih, dengan angka penafsiran sebesar 4,15 (Setuju) perlu di pertahankan agar Kepuasan Mahasiswa terpenuhi.

2. Pada Variabel Fasilitas memiliki pengaruh Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, Hal ini dilihat dari angka penafsiran sebesar 3,89 yang artinya setuju, Maka dari itu sebaiknya lebih diperhatikan lagi. Pada pernyataan kesembilan yaitu Terdapat papan informasi untuk mahasiswa, dengan angka penafsiran sebesar 2,99 (Netral), selama ini papan informasi hanya ditempel dikaca kecil. Saran saya pihak kampus harus membuat papan informasi dalam bentuk kotak atau persegi panjang besar dan ditempatkan di lokasi yang strategis agar mahasiswa dapat melihat papan informasi secara jelas dan pada pernyataan ketujuh yaitu Penerangan dikampus STIE Gici Depok berfungsi dengan baik, dengan angka penafsiran sebesar 4,09 (Setuju) perlu di pertahankan agar Kepuasan Mahasiswa terpenuhi.
3. Pihak STIE GICI *Business School* Depok sebaiknya selalu memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School* Depok. Oleh karena itu, inovasi program kualitas pelayanan dan fasilitas harus terus di kembangkan, jangan sampai terhenti yang pada akhirnya justru akan membuat mahasiswa merasa tidak nyaman ketika berkuliah di STIE GICI *Business School* Depok.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & F. Tantri. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedelapan. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Adella, G., Situmorang. (2017). “Pengaruh Profitabilitas, Debt to Equity Ratio, Firm Size, Growth, dan Cash Ratio terhadap Dividend Payout Ratio pada Sektor Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2011 - 2014”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.5 No.3.
- Aditama, A., R. (2020). *Pengantar Manajemen, Teori & Aplikasi*. Cetakan Pertama. Malang: AE Publishing.
- Alamsyah., Sodiq. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Gici Pondok Gede*.
- Anggraini, C., & Panjaitan, W., S. (2017). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: Jakad Media Publising.
- Angriani, M. (2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan*. Cetakan Pertama. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Anwar, N, H., & Iqbal. (2015). “Effect of Leadership Style on Employee Performance”. *Arabian Journal of Business and Management Review* Volume 5 Issues 5.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta, Salemba Empat.
- Napitupulu, S., T. Nirwana, & T, Riduan. (2021). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis Dengan Teori-Teori Para Ahli*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Safitri., Ayu. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE GICI Business School Jakarta*.

- Sofar., Silaen. (2018). Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: IN MEDIA
- Sudaryono. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Supomo, R. (2018). Pengantar Manajemen. Cetakan Pertama. Bandung: Yrama Widya.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk analisis Data Penelitian) : Bandung: CV Alfabeta.
- Susilo., Herman. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School*.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia, Diana (2015) Pelanggan Puas? Tak Cukup !.Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.