

Pengaruh Kualitas Pelayanan Workshop Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Di Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu)

Kualitas Pelayanan Workshop Politeknik Industri Furnitur Dan Pengolahan Kayu

Fitri Indah Puspitaningsih⁽¹⁾, Niki Etruli⁽²⁾

(1) Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu

(2) Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu

⁽¹⁾Fitri.Puspitaningsih@poltek-furnitur.ac.id ⁽²⁾niki.etruly@poltek-furnitur.ac.id

Abstract – Workshop yang berada di Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu merupakan tempat dengan beragam alat manual, mesin, dan bahan furnitur yang digunakan untuk pembelajaran membuat furnitur. Kondisi di dalam workshop sangat padat karena setiap harinya terdapat mahasiswa yang praktikum, membuat tugas akhir, dan pembuatan produk sesuai orderan yang masuk. Untuk memberikan output yang optimal diperlukan kondisi workshop yang mendukung kinerja bagi penggunanya. Selama kurang lebih empat tahun beroperasi, belum ada analisis terhadap pelayanan workshop kepada konsumen (pengguna). Oleh karena itu, pada penelitian ini akan berfokus pada nilai kepuasan konsumen pada pelayanan di workshop Politeknik IFPK. Metode pengambilan data menggunakan data primer yaitu membagikan kuisioner. Kuisioner tersebut dibuat dengan dasar dimensi pelayanan antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS statistic 24 untuk mencari uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas Kolmogorov Smirnov, uji multikolinieritas dan uji regresi liner berganda. Dari pengujian data menggunakan SPSS 24, hasil uji validitas dan reliabilitas menyatakan bahwa kuisioner sudah valid dan sudah mempunyai konsistensi untuk dibagikan ke responden. Uji Normalitas menunjukkan data telah terdistribusi normal. Uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak interkorelasi antara variable bebas di dalam model regresi. Uji regresi liner berganda menyimpulkan bahwa keseluruhan variabel bebas sebesar 92,8% berpengaruh pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di workshop Politeknik IFPK.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Politeknik Industri Furnitur dan Pengolahan Kayu merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam rumpun ilmu pengetahuan atau teknologi terkait furniture. Workshop yang ada di Politeknik IFPK dapat dikatakan fasilitas inti sebagai sarana belajar dan berlatih memuat produk furnitur. Layout di workshop telah diplotkan sesuai dengan bagian-bagiannya antara lain pembahanan, kontruksi, perakitan, dan finishing. Tiap bagian di workshop telah didesain sedemikian rupa untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan penggunaan workshop. Hal tersebut selaras dengan teori kebutuhan dari Maslow yang mengemukakan bahwa seseorang akan termotivasi untuk bekerja bila terpenuhi kebutuhannya (Sabardi, dkk 2014).

Selama kurang lebih 4 tahun beroperasi, selama itupun pengelola workshop mengupgrade kualitas dan kuantitas pelayanan di workshop. Pengembangan itu dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna workshop. Menurut Gerson, F tahun 1993, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Penilaian kualitas pelayanan workshop diperlukan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pengguna workshop. Nantinya hasil penilaian dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan guna pengembangan workshop ke depannya. Pengambilan keputusan adalah proses mengidentifikasi dan memilih seperangkat tindakan untuk menyelesaikan masalah tertentu atau memanfaatkan peluang tertentu (Subardi, Agus, dkk 2014).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan menggunakan variable-variabel psikologis. Variabel psikologis tersebut kemudian dikuantifikasikan melalui prosedur pengukuran. Indikator tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk aitem yaitu butir pertanyaan yang ditulis dan disusun sedemikian rupa dengan mengikuti kaidah tertentu sehingga respon yang diberikan setelah diberikan skor dapat diinterpretasikan (azwar, 2012). Menurut Berry tahun 1998, Pengelompokan aspek pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain:

1. **Tangible** : berhubungan dengan penampilan fisik seperti peralatan dan sarana prasaranan
2. **Reliability** : berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji yang ditawarkan
3. **Responsiveness** : berhubungan dengan kesigapan dalam memberikan pelayanan
4. **Assurance** : berhubungan dengan kemampuan dalam pengetahuan terhadap produk, keramahan, dan keamanan
5. **Emphaty** : berhubungan dengan kemudahan dalam memperoleh feedback dalam bentuk interaksi dan komunikasi.

Penilaian kepuasan pelayanan akan berpengaruh terhadap branding citra politeknik IFPK. Tujuan lebih lanjut, mahasiswa yang puas dengan kinerja pelayanan Politeknik IFPK akan membentuk branding tersendiri di masyarakat sehingga akan berpengaruh terhadap tingginya minat, menimbulkan kepercayaan untuk calon mahasiswa melanjutkan studinya di Politeknik IFPK

METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan obyek yaitu workshop Politeknik IFPK. Pengambilan data yaitu data primer yang diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada mahasiswa yang menggunakan fasilitas di Workshop. Kuisisioner dibagikan dalam bentuk G-form kepada 94 mahasiswa. Isi dari kuisisioner yang dibagikan terfokus pada dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Penilaian kuisisioner menggunakan skala linkert dengan rincian berikut:

- 1 : Sangat tidak setuju
 - 2 : Tidak Setuju
 - 3 : Sedang
 - 4 : Setuju
 - 5 : Sangat setuju
-

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan metode linier berganda menggunakan SPSS Statistic 24. Persamaan regresi dari kualitas pelayanan workshop Politeknik IFPK yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e \dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pelayanan

X1 : *Tangible*

X2 : *Responsiveness*

X3 : *Assurance*

X4 : *Empathy*

X5 : *Reliability*

β_1 : Koefisien regresi *tangible*

β_2 : Koefisien regresi *responsiveness*

β_3 : Koefisien regresi *assurance*

β_4 : Koefisien regresi *empathy*

β_5 : Koefisien regresi *reliability*

e : Estimasi *error*

HASIL dan PEMBAHASAN

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuisioner yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Untuk uji validitas pada SPSS digunakan analisis validitas Pearson Product Moment. Dasar pengambilan uji validitas pearson dengan membandingkan r tabel dengan r hitung. Jika r hitung lebih dari r tabel maka dinyatakan valid dan begitupun sebaliknya. Uji Reliabilitas Cronbach Alpha bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dengan kuisioner tersebut dilakukan berulang. Suatu instrumen dapat disebut reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha lebih besar dari 0,50 (Nunnally, 1970).

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tangible

Pada dimensi tangible terdapat 8 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner pada dimensi tangible adalah valid.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Tangible

| Kode | r hitung | r tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| T1 | 0,768 | 0,202 | Valid |
| T2 | 0,774 | 0,202 | Valid |
| T3 | 0,774 | 0,202 | Valid |
| T4 | 0,693 | 0,202 | Valid |
| T5 | 0,679 | 0,202 | Valid |
| T6 | 0,664 | 0,202 | Valid |
| T7 | 0,766 | 0,202 | Valid |
| T8 | 0,630 | 0,202 | Valid |

Tabel 2. Hasil Pegujian Reliabilitas Dimensi Tangible

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .866 | 8 |

Nilai Cronbach's alpha dari dimensi tangibel yaitu 0,866 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisisioner dianggap reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Reliability

Pada dimensi realibity terdapat 6 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner pada dimensi reliability adalah valid.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Reliability

| Kode | R hitung | R tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| Rb1 | 0,769 | 0,202 | Valid |
| Rb2 | 0,824 | 0,202 | Valid |
| Rb3 | 0,820 | 0,202 | Valid |
| Rb4 | 0,807 | 0,202 | Valid |
| Rb5 | 0,826 | 0,202 | Valid |
| Rb6 | 0,671 | 0,202 | Valid |

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Reliability

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .867 | 6 |

Nilai Cronbach's alpha dari dimensi reability yaitu 0,867 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisisioner dianggap reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Responsiveness

Pada dimensi responsiveness terdapat 5 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner pada dimensi reliability adalah valid.

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Responsiveness

| Kode | R hitung | R tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| Rs1 | 0,943 | 0, 202 | Valid |
| Rs2 | 0,918 | 0, 202 | Valid |
| Rs3 | 0,923 | 0, 202 | Valid |
| Rs4 | 0,913 | 0, 202 | Valid |
| Rs5 | 0,891 | 0, 202 | Valid |

Tabel 6. Hasil Pengujian Reabilitas Dimensi Responsiveness

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .952 | 5 |

Nilai Cronbach's alpha dari dimensi responsiveness yaitu 0,952 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisisioner dianggap reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Assurance

Pada dimensi assurance terdapat 4 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner pada dimensi assurance adalah valid.

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Assurance

| Kode | R hitung | R tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| A1 | 0,749 | 0, 202 | Valid |
| A2 | 0,841 | 0, 202 | Valid |
| A3 | 0,762 | 0, 202 | Valid |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| A4 | 0,818 | 0,202 | Valid |
|----|-------|-------|-------|

Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Assurance

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .802 | 4 |

Nilai Cronbach's alpha dari dimensi assurance yaitu 0,802 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisioner dianggap reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Emphaty

Pada dimensi emphaty terdapat 4 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner pada dimensi emphaty adalah valid.

Tabel 9. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Emphaty

| Kode | R hitung | R tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| E1 | 0,880 | 0,202 | Valid |
| E2 | 0,935 | 0,202 | Valid |
| E3 | 0,925 | 0,202 | Valid |
| E4 | 0,897 | 0,202 | Valid |

Tabel 10. Hasil Pengujian Reabilitas Dimensi Emphaty

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .930 | 4 |

Nilai Cronbach's alpha dari dimensi emphaty yaitu 0,930 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisioner dianggap reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan

Pada variable kepuasan pelayanan terdapat 4 pertanyaan yang diuji dengan SPSS menggunakan uji validitas person. Hasil analisis diperoleh bahwa r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner pada variable kepuasan pelayanan adalah valid.

Tabel 11. Hasil Pengujian validitas Variabel Kepuasan Pelayanan

| Kode | R hitung | R tabel | Validity |
|------|----------|---------|----------|
| K1 | 0,805 | 0,202 | Valid |
| K2 | 0,857 | 0,202 | Valid |
| K3 | 0,920 | 0,202 | Valid |
| K4 | 0,858 | 0,202 | Valid |
| K5 | 0,824 | 0,202 | Valid |

Tabel 12. Hasil Pengujian Reabilitas Variable Kepuasan Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .906 | 5 |

Nilai Cronbach's alpha dari variable kepuasan pelayanan yaitu 0,906 dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kuisioner dianggap reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnow

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas dilihat dari:

Jika nilai Signifikansi lebih dari 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai Signifikansi kurang dari 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas Kolmogoriv Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

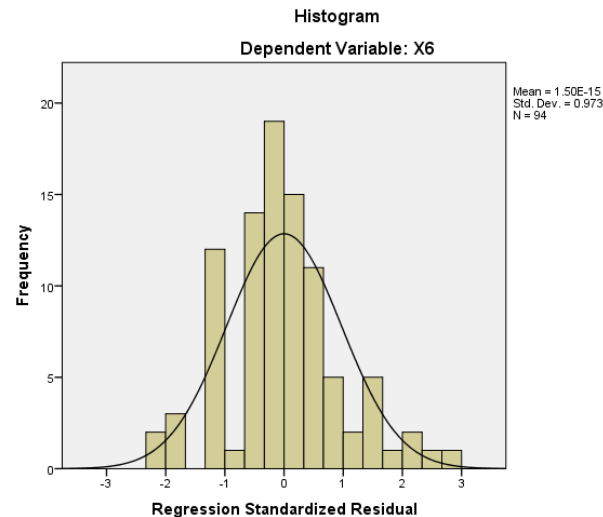
| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 94 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.39125480 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | .085 |
| | Positive | .085 |
| | Negative | -.085 |
| Test Statistic | | .085 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .091 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel 13 menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) bernilai 0,091 dimana lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah terdistribusi normal



Gambar 1. Histogram Uji Normalitas

Sesuai dari gambar 1 terlihat bahwa kurva yang terbentuk seperti gunung sehingga menunjukkan bahwa pola terdistribusi normal.

UJI MULTIKOLINIERITAS

Multikolinieritas atau kolinieritas ganda merupakan suatu kondisi bila peubah-peubah prediktor saling berkorelasi (Neter et al., 1997). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadinya

interkorelasi antar variabelnya. Oleh karena itu diperlukan uji multikolinieritas yang bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi atau hubungan yang kuat antar variable. Untuk mendeteksi ada tidaknya interkorelasi antar variable dapat diketahui dengan menggunakan metode tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinieritas sebagai berikut:

Nilai Tolerance, jika nilai tolerance lebih besar $> 0,1$ artinya tidak terjadi multikolinieritas

Nilai VIF, jika nilai VIF lebih kecil dari < 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -2.333 | 1.047 | | -2.227 | .028 | | | | | |
| | X1 | .086 | .055 | .114 | 1.562 | .122 | .806 | .164 | .062 | .295 | 3.384 |
| | X2 | .095 | .067 | .104 | 1.418 | .160 | .804 | .149 | .056 | .294 | 3.402 |
| | X3 | .195 | .088 | .198 | 2.216 | .029 | .857 | .230 | .088 | .199 | 5.037 |
| | X4 | .678 | .142 | .452 | 4.787 | .000 | .903 | .455 | .191 | .178 | 5.622 |
| | X5 | .164 | .108 | .128 | 1.515 | .133 | .834 | .159 | .060 | .224 | 4.469 |

a. Dependent Variable: X6

Berdasarkan tabel 14. Terlihat bahwa nilai tolerance dari variable X1, X2, X3, X4 dan X5 nilainya lebih besar dari > 0,1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa antar variabel tidak terjadi gejala interkorelasi.

REGRESI LINIER BERGANDA

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan workshop. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS 24 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -2.333 | 1.047 | | -2.227 | .028 | | |
| | Tangible | .086 | .055 | .114 | 1.562 | .122 | .295 | 3.384 |
| | Reability | .095 | .067 | .104 | 1.418 | .160 | .294 | 3.402 |
| | Responsivene ss | .195 | .088 | .198 | 2.216 | .029 | .199 | 5.037 |
| | Assurance | .678 | .142 | .452 | 4.787 | .000 | .178 | 5.622 |
| | Emphaty | .164 | .108 | .128 | 1.515 | .133 | .224 | 4.469 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Pada tabel 15 dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,333 + 0,086X1 + 0,095X2 + 0,195X3 + 0,678X4 + 0,164X5 + e \dots\dots\dots(2)$$

Dari persamaan (2) dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Jika seluruh variabel bebas bernilai 0, maka tingkat kepuasan pelanggan bernilai – 2,333

Nilai koefisien X1 (tangible) sebesar 0,086 memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan. Jika terjadi kenaikan pada X1 maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien X2 (reability) sebesar 0,095 memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan. Jika terjadi kenaikan pada X2 maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien X3 (responsiveness) sebesar 0,195 memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan. Jika terjadi kenaikan pada X3 maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien X4 (assurance) sebesar 0,678 memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan. Jika terjadi kenaikan pada X4 maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien X5 (emphaty) sebesar 0,164 memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan. Jika terjadi kenaikan pada X5 maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

UJI HIPOTESIS

Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perumusan hipotesis dari uji t yaitu: jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan begitupun sebaliknya.

Untuk menentukan nilai t tabel yaitu $t(\alpha/2; n-k-1)$ dan diperoleh t tabel sebesar 1,987. Pada tabel 15. Memperlihatkan bahwa nilai t hitung pada tiga variabel bebas (X1,X2,X5) lebih rendah dari t tabel atau nilai sig pada variabel bebas (X1,X2,X5) lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2 dan X5 secara parsial berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Berbeda dengan dua variabel bebas (X3 dan X4) yang dilihat t hitung lebih tinggi dari t tabel dan nilai sig kurang dari 0.05 sehingga variabel X3 dan X4 secara parsial tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh silmultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Perumusan hipotesis untuk uji F yaitu: Jila nilai sig < 0,05 , atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat dan begitupun sebaliknya. Untuk menentukan nilai F tabel yaitu $F(k;n-k)$ dan diperoleh nilai F tabel sebesar 2,48.

Tabel 16. Hasil Anova Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1109.735 | 5 | 221.947 | 108.501 | .000 ^b |
| | Residual | 180.010 | 88 | 2.046 | | |
| | Total | 1289.745 | 93 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

tabel 16. Menunjukkan bahwa nilai F sebesar 108,501 dimana nilai tersebut lebih besar dari F tabel 2,48. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan variabel bebas secara keseluruhan dalam mempengaruhi variabel terikat. Nilai hasil uji determinasi mempunyai rentang 0 – 1 dimana semakin nilai mendekati 1 berarti variabel bebas sangat kuat untuk mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .928 ^a | .860 | .852 | 1.430 |

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

Pada tabel 17 memperlihatkan bahwa nilai R sebesar 0,928 yang berarti variabel bebas (X) sangat kuat mempengaruhi variabel terikatnya. Nilai R square diperoleh nilai 0,860 yang berarti masih ada 0,140 atau 14% dari variabel lain yang mempengaruhi variabel terikat. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y (Suharyadi dan Purwanto, 2013). Nilai standart error estimate (SEE) bernilai 1,430 yang menunjukkan tingkat kesalahan regresi linier yang kecil. Semakin rendah nilai SEE maka persamaan regresi semakin baik.

PEMBAHASAN

Hubungan Tangible (X1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sesuai dari hasil uji t (parsial), sig X1 bernilai 0,122 dan t hitung X1 bernilai 1,562. Nilai dari uji t pada X1 menunjukkan bahwa dimensi tangible berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzam (2015) dimana dimensi tangible berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam bentuk fisik seperti mesin alat manual, mesin furniture, tata letak bahan pembantu, kebersihan toilet termasuk dalam mendukung kepuasan mahasiswa.

Hubungan Reliability (X2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sesuai dari hasil uji t (parsial), sig X2 bernilai 0,160 dan t hitung X2 bernilai 1.418. Nilai dari uji t pada X2 menunjukkan bahwa dimensi reliability berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Ada beberapa peraturan terkait jam operasional workshop, tata cara penggunaan mesin, peminjaman alat dan bahan berpenfaruh dalam memberikan kepuasan mahasiswa.

Hubungan Responsiveness (X3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sesuai dari hasil uji t (parsial), sig X3 bernilai 0,029 dan t hitung X3 bernilai 2.216. Nilai dari uji t pada X3 menunjukkan bahwa nilai sig dan t hitung tidak memenuhi dimensi responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kemampuan SDM di workshop dalam memberikan respon yang cepat, bersikap interaktif, dan berpenampilan rapi tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di workshop

Hubungan Assurance (X4) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sesuai dari hasil uji t (parsial), sig X4 bernilai 0,00 dan t hitung X4 bernilai 4.787. Nilai dari uji t pada X4 menunjukkan bahwa nilai sig dan t hitung tidak memenuhi dimensi assurance berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek keamanan, jumlah pengelola dan kenyamanan tempat belajar tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.

Hubungan Emphaty (X5) dengan Kepuasan Mahasiswa (5)

Sesuai dari hasil uji t (parsial), sig X5 bernilai 0,133 dan t hitung X5 bernilai 1,515. Nilai dari uji t pada X5 menunjukkan bahwa dimensi emphaty berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari lestari et al. (2002) yang menyatakan bahwa factor emphaty penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pengetahuan pengelola workshop dalam memberikan perhatian dan ketepatan penyampaian informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Hubungan Seluruh Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)

Sesuai dari uji f (simultan) diperoleh f hitung sebesar 108.501 yang lebih dari f tabel yaitu sebesar 2,48. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial atau bersama-sama semua variabel bebas (tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di workshop Politeknik IFPK. Lebih lanjut, dari analisis regresi linier berganda menghasilkan data bahwa nilai regresi sebesar 0,928 atau 92,8% dimana variabel bebas yang tercakup ada penelitian ini sangat kuat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Politeknik IFPK harus dapat mempertahankannya terutama pada dimensi tangible, reability dan emphaty.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari beberapa pengujian data menggunakan SPSS 24 diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Uji validitas dan realibilitaas pada kuisisioner dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty dan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil yang valid.
2. Uji normalitas kolmogoriv Smirnov menunjukkan bawa data yang diperoleh dan dioleh telah terdistribusi normal
3. Uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak adanya keterikatan hubungan (interkorelasi) antara lima variabel bebas yang digunakan dalam penelitian
4. Uji regresi linier berganda:
 - a. Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :
 6. $Y = -2,333 + 0,086X1 + 0,095X2 + 0,195X3 + 0,678X4 + 0,164X5 + e$
 - b. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X5 secara parsial berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Berbeda dengan variabel X3 dan X4 secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
 - c. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 secara keseluruhan berpengaruh pada kepuasan pelanggan
 - d. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas mempengaruhi 92,8% terhadap kepuasan pelanggan.

SARAN

1. Memperluas narasumber selain mahasiswa seperti dosen dan kunjungan eksternal yang melakukan pelatihan di workshop
2. Memperdalam kuisioner untuk dimensi responsiveness dan assurance

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance) Terhadap Customer Satisfation : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2
- Azzam, Abdel Fatah. 2015. The Impact Of Service Quality Dimensions On Cstoer Satiffaction : A Field Study If Arab Bank In Irbid City, Jordan. *European Journal Of Business And Management*. Vol.7, No.15.
- Azwar, Saifuddin. 2012. Reabilitas dan Validitas. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Gerson, F. R. 1993. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Penerbit PPM. Jakarta Pusat.
- Ghozali, Imam 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Samarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Edisi 3. Yogyakarta. Andi
- Kotler, P. (2000). Marketing Management : The Determinant of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 217–229.
- Lestari WP, Sunarto, Kuntari T. 2002. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat
- Markovic, Suzana and Raspor S, Jankovic. 2013. Exploring The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry. *Journal Tourism and Hospitality Management*, volume 9, No 2, pp. 149-164.
- Netter, John. dkk. 1996. Applied Linier Statistical Models. Irwin. Michigan
- Nunnally, C.J.(1970), Psychometric Theory, Second Edition, Tata McGrawhill Inc: New Delhi
- Ningsih, N, L, A, P., Widari, D, A, P, N., Artawan, I, M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. 19(1), pp.24-29
- Sabardi, Agus. dkk. 2014. Manajemen Pengantar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta. Bagian Penerbitan STIE YKPN Yogyakarta. Yogyakarta
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability , Assurance , Tangible , Empathy , Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2).
-

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: CV. Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto. 2011. "Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2". Jakarta : Salemba Empat.

Sunjoyo, dkk. 2013. Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0). Alfabeta Bandung

Syukhari. 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance – Performance Analysis. Jurnal Inovasi Vokasi dan Teknologi, 18 (2), 109-114.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). Service Quality & Satisfation Edisi 3. Yogyakarta: Andi
