



Artikel Penelitian

Article history:

Received 22
December, 2023
Revised 29 January,
2024
Accepted 15 February,
2024

Kata Kunci:

Sarana Prasarana, Kehandalan,
Daya Tanggap, Jaminan,
Empati Dan Kepuasan

Keywords:

*Infrastructure,
Reliability, Responsiveness,
Assurance, Empathy And
Satisfaction*

INDEXED IN

SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Tamin
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Mamuju

EMAIL

tamin@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Kuliah di Kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju

Analysis of Factors that Influence the Level of Student Satisfaction Studying at the Muhammadiyah University Mamuju Campus

Tamin^{1*}, Jamaludin Kamarudin², Nursiah³

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju | tamin@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju | jamaludin_km90@yahoo.co.id

³Universitas Muhammadiyah Palu | nursiah@stiemmamuju.ac.id

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan, empati secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas Muhammadiyah Mamuju. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menghitung dampak kuantitatif dari setiap variabel terhadap perubahan kejadian (variabel X) dan kemudian dilakukan uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kuliah di kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dan faktor empati yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kuliah di kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai t Hiting paling tinggi sebesar 3,993 dengan tingkat signifikan paling rendah yaitu 0,002 jika di dibandingkan dengan nilai Faktor yang lainnya dalam penelitian ini.

Abstract: The purpose of this study was to determine the effect of infrastructure, reliability, responsiveness, assurance and, empathy partially and simultaneously affect the level of satisfaction of students choosing to study at Muhammadiyah Mamuju University. The types of data used in this study are qualitative and quantitative. The data sources used in this study are secondary data and primary data. This study uses multiple linear regression analysis to calculate the quantitative impact of each variable on changes in events (variable X) and then conduct statistical tests. The results showed that the factors of infrastructure, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially had a significant effect on the level of satisfaction of students choosing to study at the Muhammadiyah Mamuju University campus and the empathy factor had the most dominant effect on the level of satisfaction of students choosing to study at the Muhammadiyah Mamuju University campus with the highest t value of 3.993 with the lowest significant level of 0.002 when compared to the value of other factors in this study.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Doi: 10.56338/jks.v2i1.666

Pages: 917-926

LATAR BELAKANG

Universitas Muhammadiyah Mamuju adalah amal usaha Persyarikatan Muhammadiyah di bawah naungan Majelis Pendidikan Tinggi, Penelitian dan Pengembangan (Diktilitbang) Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Universitas ini merupakan gagasan dari Pimpinan Daerah Muhammadiyah Mamuju, yang membentuk panitia penyelenggara untuk mendirikan amal usaha pendidikan tinggi. Gagasan tersebut kemudian diwujudkan dalam Surat Keputusan No. A2/022/SK-PDM-MM: A2/022/SK-PDM-MU/1416 yang menetapkan pendirian STIE Muhammadiyah Mamuju pada tanggal 14 Februari 1996, yang bertepatan dengan tanggal 24 Februari 1996. Kemudian berubah bentuk menjadi Universitas Muhammadiyah Mamuju pada tahun 2021.

Perguruan tinggi merupakan alternatif untuk melanjutkan pendidikan termasuk Universitas Muhammadiyah Mamuju merupakan lembaga perguruan tinggi di Sulawesi Barat. Universitas Muhammadiyah Mamuju memerlukan komunikasi pemasaran yang mumpuni untuk menarik minat lulusan SMA yang baru saja lulus untuk melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Mamuju. Universitas Muhammadiyah Mamuju perlu meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pengajar, serta perbaikan di bidang infrastruktur dan fasilitas kampus. Dalam menghadapi persaingan terhadap perguruan tinggi lain, Universitas Muhammadiyah Mamuju juga perlu meningkatkan persaingan promosi yang tepat sasaran dan inovatif.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti mengenai pelayanan kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju Dalam hal kinerja pegawai, terlihat bahwa semua pegawai mahir dalam menggunakan alat komunikasi yang ada seperti komputer dan alat bantu lainnya seperti mesin cetak dokumen, sesuai dengan bidangnya. Kedua, dari segi kedisiplinan, pegawai di bagian pelayanan administrasi belum cukup disiplin, terbukti dengan masih adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu, berpakaian sopan dan rapi, namun kurang disiplin pegawai yang belum memiliki seragam serta belum ada ketetapan dalam penggunaan seragam setiap harinya. Kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan dalam perkuliahan maupun dalam pelayanan. Namun tidak bisa dipungkiri masih ada saja kekurangan yang lain dalam pelayanannya. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang akan memilih berkuliah atau melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Mamuju, Sulawesi Barat.

Mahasiswa akan merasa senang dan puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, termasuk kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa jika pelayanan tersebut sesuai dengan standar yang semestinya. Universitas Muhammadiyah Mamuju masih kekurangan sarana prasarana seperti peralatan mengajar seperti infocus yang rusak dan tidak bisa digunakan, wifi yang penggunaannya masih terbatas dan masih banyak yang lainnya. Dalam konteks ini, oleh karena itu peneliti tertarik untuk menyelidiki kepuasan mahasiswa yang telah memilih untuk belajar di kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Berdasarkan uraian survei yang dilakukan mak tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan, empati secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas Muhammadiyah Mamuju.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Mahasiswa

Kata 'kepuasan' berasal dari bahasa Latin 'satis' (artinya cukup baik, memadai) dan 'facio' (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan kebutuhan' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjiptono dalam Sarjono, 2011). "Akar kata kepuasan adalah puas, yang berarti perasaan senang, lega, kenyang, dan sebagainya, karena sudah merasa cukup atau terpenuhi keinginannya" (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Menurut Sopiadin (2010:33), "kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan terhadap pelayanan

dengan kenyataan yang diterimanya". Di sisi lain, menurut Supranto (2011:233), "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia alami dengan harapannya". Kepuasan peserta didik tidak mungkin dicapai, bahkan dalam jangka waktu yang lama, tetapi dimungkinkan untuk memperbaiki atau meningkatkan kepuasan melalui penggunaan strategi yang berbeda. Pada dasarnya, strategi kepuasan peserta didik akan memotivasi para pesaing untuk berusaha keras dan membebaskan biaya yang tinggi untuk mencoba merebut pelanggan perusahaan (Tjiptono, 2011).

Mengacu pada definisi-definisi sebelumnya, kepuasan mahasiswa merujuk pada perasaan senang, puas dan lega mahasiswa perguruan tinggi terhadap apa yang mereka butuhkan selama masa studinya. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau sikap mahasiswa terhadap seluruh elemen layanan pendidikan tinggi yang diterimanya karena telah memenuhi harapannya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:152), "kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011:180), "kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen". Menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012:126), "kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen". Sedangkan menurut Sunyoto (2012), "kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan".

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu restoran atau melebihi ekspektasi tamu.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang dimana seorang pelanggan menyatakan hasil perbandingan antara kinerja (produk/jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Tingkat kepuasan masing-masing pelanggan berbeda-beda tergantung pada faktor yang mempengaruhi masing-masing pelanggan tersebut, kepuasan dapat dipengaruhi beberapa faktor.

Menurut Daryanto (2014:82) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat dalam lima level pemicu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa, yaitu: Produk atau jasa inti, ini adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain: 1) Sistem dan layanan pendukung, 2) Performa teknis. 3) Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan. 4) Elemen emosional dimensi afektif pelayanan

Menurut (Kusnanto, 2019) kepuasan dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu:

Aspek kenyamanan, kenyamanan dari berbagai fasilitas yang ada seperti lokasi yang mudah dijangkau, kenyamanan ruangan, kebersihan lingkungan.

Aspek hubungan meliputi pemberian layanan, Teknik komunikasi yang efektif serta kejelasan informasi.

Aspek biaya, meliputi terjangkaunya biaya administrasi Kelima dimensi dijelaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar Farida (2009:51) sebagai berikut: 1) Reliability (kehandalan), 2) Responsiveness (daya tanggap), 2) Assurance (jaminan). 3) Emphaty (empati), 5) Tangibles (produk-produk fisik).

Uraian di atas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa dapat disimpulkan menjadi dua garis besar, yaitu; faktor pertama sarana prasarana meliputi produk inti, sarana dan prasarana pendukung dan segala sesuatu yang nampak oleh mata.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju sebagai tempat penelitian sebagai lokasi penelitian. Durasi studi diperkirakan kurang lebih 2 (dua) bulan, yaitu dari bulan Juni 2023 sampai dengan bulan Juli 2023.

Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiono, 2018:13). Yang termasuk data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu Total sampel penelitian dan rekapan data hasil penelitian, sedangkan yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum tempat penelitian.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menyelesaikan hipotesis atau uji respon waktu adalah penerapan metode analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solution (SPSS). Analisis dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Husain Umar (2011:213), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Tingkat Kepuasan

X₁ : Sarana dan Prasarana

X₂ : Kehandalan

X₃ : Daya Tanggap

X₄ : Jaminan

X₅ : Empat

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : *Error term.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Distribusi Identitas Responden

Responden dalam penelitian adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju, adapun Total responden yang dijadikan sampel sebanyak 96 orang responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju. Adapun Total responden yang dapat diuraikan menurut identitas responden yang dimulai dari jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
----	---------------	-----------	----------------

1	Laki – Laki	36	37,50
2	Perempuan	60	62,50
	Total	96	100.00

Sumber: Data sekunder setelah diolah 2023

Pada tabel 1 terlihat bahwa distribusi responden yang berjenis kelamin laki-laki pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju sebanyak 36 responden dengan persentase (37,50%) dan yang berjenis kelamin perempuan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju sebanyak 60 responden dengan persentase (62,50%). Dari tabel di atas responden paling dominan yaitu mahasiswa berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Distribusi Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	16 – 20 tahun	81	84,38
2	21 – 30 tahun	15	15,62
3	> 31 t ahun	-	-
Total		96	100.00

Sumber: Data setelah diolah 2023

Pada tabel 2 terlihat bahwa distribusi responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju menurut usia 16 – 20 tahun sebanyak 81 responden dengan persentase (84,38%), kemudian mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju yang berusia 21 - 30 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase (15,62%), sedangkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju yang berusia diatas 31 tahun keatas tidak ada mahasiswa. Dari tabel di atas responden paling dominan yaitu berusia 16 - 20 tahun.

Hasil Uji Validitas Penelitian

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur atau instrumen dalam mengukur Faktor penelitian. Uji validitas yang digunakan adalah *construct validity* untuk mengukur sejauh mana instrumen dapat menjelaskan konstruk yang akan diteliti. Dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel, dengan menggunakan *level confidence* 95% ($\alpha = 5\%$). Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Adapun hasil uji validitas pada penelitian ini :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Faktor	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan X1.1	0,570	0,2039	Valid
2	Pernyataan X1.2	0,673	0,2039	Valid

3	Pernyataan X1.3	0,737	0,2039	Valid
4	Pernyataan X1.4	0,792	0,2039	Valid
5	Pernyataan X2.1	0,547	0,2039	Valid
6	Pernyataan X2.2	0,548	0,2039	Valid
7	Pernyataan X2.3	0,703	0,2039	Valid
8	Pernyataan X2.4	0,645	0,2039	Valid
9	Pernyataan X3.1	0,586	0,2039	Valid
10	Pernyataan X3.2	0,626	0,2039	Valid
11	Pernyataan X3.3	0,648	0,2039	Valid
12	Pernyataan X3.4	0,586	0,2039	Valid
13	Pernyataan X4.1	0,442	0,2039	Valid
14	Pernyataan X4.2	0,661	0,2039	Valid
15	Pernyataan X4.3	0,729	0,2039	Valid
16	Pernyataan X4.4	0,684	0,2039	Valid
17	Pernyataan X5.1	0,738	0,2039	Valid
18	Pernyataan X5.2	0,780	0,2039	Valid
19	Pernyataan X5.3	0,741	0,2039	Valid
20	Pernyataan X5.4	0,812	0,2039	Valid
21	Pernyataan Y.1	0,388	0,2039	Valid
22	Pernyataan Y.2	0,513	0,2039	Valid
23	Pernyataan Y.3	0,545	0,2039	Valid
24	Pernyataan Y.4	0,410	0,2039	Valid

Sumber data diolah 2023

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r_{hitung} dan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka item dikatakan tidak valid, r_{hitung} dicari dengan menggunakan program SPSS Versi 24, sedangkan r_{tabel} dicari dengan melihat r_{tabel} Pada tabel uji validitas, maka di peroleh nilai r_{tabel} sebesar 0,2039.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan *Cronbach Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jika nilai *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Faktor	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai	Keterangan
Sarana Prasaran (X1)	0,746	0,60	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,780	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,678	0,60	Reliabel
Jaminan (X4)	0,650	0,60	Reliabel
Empati (X5)	0,723	0,60	Reliabel
Tingkat Kepuasan (Y)	0,648	0,60	Reliabel

Data Hasil Analisis SPSS. 24, 2023

Pada tabel diatas, di peroleh nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing Faktor lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel untuk dijadikan alat ukur.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.356	1.746		.204	.840
	Sarana dan Prasarana (X1)	.115	.067	.113	1.005	.042
	Kehandalan (X2)	.228	.075	.318	3.057	.005
	Daya Tanggap (X3)	.197	.099	.276	1.991	.018
	Jaminan (X4)	.185	.088	.302	2.112	.015
	Empati (X5)	.352	.148	.344	3.993	.002

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan (Y)

Data Hasil Analisis SPSS. 24, 2023

Dari hasil persamaan regresi linear berganda pada tabel 5 di atas dapat dijelaskan:

$$Y = 0,356 + 0,115 + 0,228 + 0,197 + 0,185 + 0,352 + e$$

Persamaan regresi dia tas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai kostanta (a) = 0,356 menunjukkan bahwa jika nilai Faktor sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam keadaan tetap dan tidak megalami perubahan maka nilai Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,356

Faktor kehandalan diartikan akan mengalami peningkatan dari sarana dan prasarana sebesar 0,115 dan Faktor lainnya tetap, maka Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,115 persen.

Faktor kehandalan diartikan akan mengalami peningkatan dari dimensi kehandalan sebesar 0,228 dan Faktor lainnya tetap, maka Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,228.

Faktor daya tanggap diartikan akan mengalami peningkatan dari dimensi daya tanggap sebesar 0,197 dan Faktor lainnya tetap, maka Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,197.

Faktor jaminan diartikan akan mengalami peningkatan dari dimensi jaminan sebesar 0,185 dan Faktor lainnya tetap, maka Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,185.

Faktor empati adalah diartikan akan mengalami peningkatan dari dimensi empati sebesar 0,352 dan Faktor lainnya tetap, maka Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju akan meningkat sebesar 0,352.

Berdasarkan uraian pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari kelima Faktor independen tersebut, maka Faktor empati (X5) paling dominan berpengaruh positif signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Hasil Uji t (Secara Parsial)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t_{hitung} berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa:

$a = 356$ bilangan konstan yang menunjukkan besarnya nilai Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju setelah mendapatkan pelayanan dari pegawai pada Universitas Muhammadiyah Mamuju, jika Faktor sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan..

$b_1 = 115$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk Faktor kehandalan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,042 dari hasil ini Faktor kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai $0,042 < 0,05$.

$B_2 = 228$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk Faktor kehandalan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,005 dari hasil ini Faktor kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai $0,005 < 0,05$.

$b_3 = 197$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk Faktor daya tanggap. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,018 dari hasil ini Faktor daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai $0,018 < 0,05$.

$b_4 = 185$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk Faktor jaminan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,042 dari hasil ini Faktor jaminan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai $0,015 < 0,05$.

$b_5 = 352$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk Faktor empati. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,002 dari hasil ini Faktor empati berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai 0,002 lebih kecil dari 0,05.

Hasil Uji F (Secara Simultan)

Uji F (Secara Simultan) digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji f (Simultan) adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Secara Simultan (Uji – f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.411	5	5.482	16.332	.000 ^b
	Residual	9.356	90	.336		

Total	36.767	95			
-------	--------	----	--	--	--

Data Hasil Analisis SPSS. 24.0,2023

Dari hasil uji signifikan simultan (uji F) diatas menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh Faktor independen secara simultan terhadap Faktor dependen. Atau dapat menentukan pengujian dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan nilai F_{tabel} . Nilai F_{hitung} sebesar 16,332. Untuk memperoleh F_{tabel} berdasarkan nilai signifikansi 0,05. Jadi $F_{tabel} = 2,313$ (cara mendapatkan nilai dapat dilihat pada nilai tabel F_{tabel}).

Dengan pengujian tersebut maka diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,332 > 2,313$) maka dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Faktor sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama – sama berpengaruh terhadap Faktor Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju . Karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 pada masing-masing Faktor tersebut.

KESIMPULAN

Faktor sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju

Faktor kehandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju Faktor daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju

Faktor jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju

Faktor empati berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju

Faktor empati yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa memilih kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan nilai t Hiting paling tinggi sebesar 3,993 dengan tingkat signifikan paling rendah yaitu 0,02 jika di bandingkan dengan nilai Faktor yang lainnya dalam penelitian ini.

SARAN

Kehandalan Pegawai pada Universitas Muhammadiyah Mamuju agar selalu profesional dalam menangani keluhan mahasiswa, melayani dengan baik dan ramah saat mahasiswa datang ke kantor.

Sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Mamuju agar dapat melengkapi saran dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa serta fasilitas-fasilitas yang lengkap dalam proses belajar mahasiswa.

Dalam hal empati di Universitas Muhammadiyah Mamuju diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. (2009). "Paradigma Baru Pendidikan Nasional". Balai Pustaka : Jakarta.
- Arikunto, S. (2017). "Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buchari Alma, (2016) "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa". Bandung. Alfabeta
- Danang, Sunyoto. (2012). "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT Buku Seru.
- Daryanto, & Setyobudi I. (2014). "Konsumen dan pelayanan prima". Yogyakarta: Gaya Media

- Ghozali, Imam. (2012). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS". Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. (2011). "Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya". Yogyakarta : Gava Media.
- Husein Umar. (2013). "Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis". Jakarta: Rajawali
- Jasfar, Farida. (2012). "9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa". Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). "Manajemen Pemasaran". Edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Nurul Qalbi, Try Azisah Nurman, nurfadilah, khalilah, Andi Mariani, & Yuli Hastuti. (2022). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Kuliah di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Wilayah Makassar". Jurnal Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya
- Suharno dan Retnoningsih. (2013). "Manajemen Pelayanan". Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Ana Retnoningsih. (2012). "Kamus Besar Bahasa Indonesia", Semarang: Widya Karya
- Supranto, J. (2011). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar", Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Sarjono. (2011). "Service, Quality Satisfaction". Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). "Pemasaran jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian". Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Yanti, Mella Siska (2021) "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor". Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang