

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tendik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang)

Imron Rosadi

Universitas Singaperbangsa Karawang

normijr9@gmail.com

Kosasih

Universitas Singaperbangsa Karawang

kosasih@staff.unsika.ac.id

Nunung Nurhasanah

Universitas Singaperbangsa Karawang

nunungnurhasanah@feb.unsika.ac.id

Amirudin

Universitas Singaperbangsa Karawang

amirudin@staff.unsika.ac.id

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 95 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk uji validitas, reliabilitas, korelasi, serta analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai korelasi 0,574, yang termasuk dalam kategori korelasi cukup. Selain itu, kinerja dosen juga memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan nilai korelasi 0,720, yang menunjukkan kategori korelasi kuat. Uji simultan atau uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai Fhitung 31,297 yang lebih besar dari Ftabel 3,943 dan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, disarankan kepada pengelola Fakultas Agama Islam untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kinerja dosen guna menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci Kualitas Layanan, Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah sebuah investasi sumber daya manusia jangka panjang yang mempunyai nilai strategis bagi kelangsungan peradaban manusia di dunia. Bahkan banyak yang menganggap bahwa kemajuan pembangunan suatu negara tergantung pada pendidikan itu. Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa maka kemajuan sebuah negara dimulai dari pendidikan. Jika pendidikan suatu negara mengalami kemajuan, bisa dikatakan pembangunan negara dapat mengalami kemajuan juga, dan sebaliknya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi, "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Salah satu satuan pendidikan yang sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM) di masa mendatang adalah perguruan tinggi. Sebagai suatu lembaga pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Kabupaten Karawang adalah Universitas Singaperbangsa Karawang. Dengan adanya PTN di Kabupaten Karawang hal ini menjadi suatu nilai lebih karena diharapkan bisa melahirkan dan menciptakan lulusan-lulusan yang unggul dan berguna bagi masyarakat, namun untuk mencapai hal tersebut universitas harus bisa memberikan layanan yang baik pada mahasiswa dan mempunyai dosen dengan kompetensi bidang yang mumpuni agar bisa terciptanya lulusan yang kredibel. Aset penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan adalah sumber daya manusia yaitu mahasiswa, dosen termasuk para karyawan. Keberhasilan dalam pendidikan atau tinggi rendahnya mutu lulusan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh sejauh mana pelaku pendidikan khususnya dosen dan para karyawan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab mengelola pendidikan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi general manager disemua bagian atau departemen agar dapat diterapkan dengan benar dan tepat sehingga mampu memaksimalkan potensi tenaga pendidik dalam rangka meningkatkan akselerasi kinerja universitas serta menghadapi tantangan globalisasi dan pengembangan pendidikan.

Kajian Teori Kualitas Pelayanan Akademik, Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas Pelayanan Akademik

Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan

Unsur Pelayanan Akademik

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan

Dimensi Pelayanan Akademik

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan untuk jaminan bagi para penerima pelayanan. Pelayanan didasarkan atas hubungan dengan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan keuntungan secara finansial.

Kinerja Dosen

Pengertian Kinerja Dosen

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Indikator Kinerja Dosen

Tugas melakukan pendidikan, merupakan tugas di bidang pendidikan dan pengajaran.

Kepuasan Mahasiswa

Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila harapan Mahasiswa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan yang berakibat pada sifat negatif terhadap civitas maupun mahasiswa, adanya keluhan atau komplain. (Bulkiya, 2018)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. (Purwanta, 2016)

Indikator Kepuasan Mahasiswa

Untuk menciptakan kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh mahasiswa yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan. Indikatornya adalah mengutamakan kepentingan mahasiswa dan tanggap atas keluhan mahasiswa (Purwanta, 2016)

METODOLOGI PENELITIAN

Definisi Konseptual Kualitas pelayanan akademik

Pelayanan akademik merupakan serangkaian aktivitas atau kinerja bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada mahasiswa untuk memberikan kemudahan akan pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik selama melakukan jenjang pendidikan di universitas. Memberikan pelayanan untuk mewujudkan kesejahteraan mahasiswa dan civitas. (Noorsyamsa et al.,)

Definisi Konseptual Kinerja dosen

Kompetisi tenaga pendidik khususnya dosen, diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diwujudkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi pedagogic, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

Definisi Konseptual Kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Agama Islam tahun ajaran 2023/2024 yang berjumlah 2.017 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Formulasinya dengan menggunakan rumus Slovin dengan

menggunakan taraf kesalahan 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\
 &= \frac{2017}{1 + 2017 (0,10)^2} \\
 &= \frac{2017}{21,17} \\
 &= 95 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Taraf kesalahan

Berdasarkan populasi sebanyak 2017 orang dan berdasarkan rumus diatas dengan menggunakan taraf kesalahan 5% didapatkan sampel sebanyak 95 orang.

Pendekatan penelitian yang dilakukan berupa studi deskriptif kuantitatif dan metode verifikatif. Sumber data dalam studi ini terdapat dua jenis, yakni sumber primer dan sekunder. Teknik dalam pengumpulan data penelitian ini, yakni kuesioner, wawancara, observasi dan menggunakan Teknik skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Teknik ini dipergunakan agar mendapat informasi yang mendukung atau melengkapi dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Penelitian

Hasil Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuersioner. Suatu kuersioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuersioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuersioner yang sudah kita buat betul-betul dengan uji Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur.(Sanaky, 2021). Pengambilan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid dan sebaliknya apabila dibawah 0,05 maka butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Pengujian validitas peneliti menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu IBM SPSS versi 25.

Pada penelitian ini diketahui bahwa soal memiliki nilai N sebesar 95. Penentuan R_{tabel} dengan melihat probabilitas yaitu uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Selanjutnya menghitung nilai derajat kebebasan (df) yaitu $df=n-2$. Maka dapat diketahui besarnya nilai $df = 95-2= 93$. Dengan demikian, R_{tabel} uji validitas pada analisis ini yaitu sebesar 0,201. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Tendik (X1)

Tabel 4.1 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Tendik

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Tendik (X1)			
X1.1	0,826	0,201	Valid
X1.2	0,848	0,201	Valid
X1.3	0,744	0,201	Valid
X1.4	0,870	0,201	Valid

X1.5	0,849	0,201	Valid
X1.6	0,857	0,201	Valid
X1.7	0,859	0,201	Valid
X1.8	0,671	0,201	Valid
X1.9	0,806	0,201	Valid
X1.10	0,800	0,201	Valid

Data diolah: 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan keseluruhan soal pada variabel X1 yaitu kualitas pelayanan tendik bernilai valid. Hal ini dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,201.

2. Validitas Variabel Kinerja Dosen (X2)

Tabel 4.2 Validitas Variabel Kinerja Dosen

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kinerja Dosen (X2)			
X2.1	0,607	0,201	Valid
X2.2	0,554	0,201	Valid
X2.3	0,660	0,201	Valid
X2.4	0,766	0,201	Valid
X2.5	0,738	0,201	Valid
X2.6	0,761	0,201	Valid
X2.7	0,752	0,201	Valid
X2.8	0,765	0,201	Valid
X2.9	0,845	0,201	Valid
X2.10	0,722	0,201	Valid

Data diolah: 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan keseluruhan soal pada variabel X2 yaitu kinerja dosen bernilai valid. Hal ini dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,201.

3. Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.3 Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa (Y)			
Y1	0,569	0,201	Valid
Y2	0,537	0,201	Valid
Y3	0,623	0,201	Valid
Y4	0,801	0,201	Valid
Y5	0,640	0,201	Valid
Y6	0,680	0,201	Valid
Y7	0,627	0,201	Valid
Y8	0,793	0,201	Valid
Y9	0,584	0,201	Valid
Y10	0,613	0,201	Valid

Data diolah: 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan keseluruhan soal pada variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa bernilai valid. Hal ini dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,201.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran (Sanaky, 2021). Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Perhitungan data tersebut akan dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 25. Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan tendik (X1) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,943. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* >0,6, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan soal reliabel.

Tabel 4.5 Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kinerja dosen (X2) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,895. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* >0,6, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan soal reliabel.

Tabel 4.6 Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	10

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,845. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* >0,6, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan soal reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.(Lasabuda & Mangantar, 2022) Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan normal probability plot dengan bantuan program statistic computer IBM SPSS versi 25. Pada penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov test* dengan nilai signifikan sebesar 0.05 dengan pengambilasn keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig > 0,05 maka data terdistribusi secara normal
2. Jika nilai sig < 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.45677186
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.062
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data diolah tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas diketahui hasil dari pengujian normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig. (2-tailed) yang diperoleh yaitu sebesar 0,200, nilai tersebut lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian dapat diartikan pada analisis ini data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Lasabuda & Mangantar, 2022). Uji Multikolinieritas untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Apabila terjadi tidak korelasi diantara variabel independen maka model regresi tersebut baik. Cara mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas yaitu dengan cara memperhatikan angka Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Tendik	.482	2.076
	Kinerja Dosen	.482	2.076

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Data diolah: 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* variabel kualitas pelayanan tendik (X1) dan variabel kinerja dosen (X2) memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 0,482, nilai tersebut >0,10. Sedangkan untuk nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan tendik (X1) dan kinerja dosen (X2) juga memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 2,076, nilai tersebut <10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada analisis ini tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independent (Bagana, 2022). Heteroskedastisitas yaitu keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari error untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi. Tujuan dari uji heteroskesdastitas adalah untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual antara beberapa pengamatan. Model

regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan *Uji Glejser*. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.475	1.876		2.385	.019
	Kualitas Pelayanan Tendik	-.017	.050	-.050	-.331	.742
	Kinerja Dosen	-.012	.070	-.026	-.175	.862

a. Dependent Variable: Hetero

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji *Glejser* pada tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya nilai sig. pada masing-masing variabel yang meliputi kualitas pelayanan tendik (X1) yaitu sebesar 0,742, dan variabel kinerja dosen (X2) sebesar 0,862. Nilai yang diperoleh tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada analisis ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh antara variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dapat ditentukan dengan pengujian analisis regresi linier berganda. Pengujian ini dilakukan dengan alat bantu berupa komputer dengan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) versi 25. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.945	2.973		5.364	.000
	Kualitas Pelayanan Tendik	.198	.080	.288	2.489	.015
	Kinerja Dosen	.377	.110	.396	3.421	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,945 + 0,198 X_1 + 0,377 X_2 + \epsilon$$

Kemudian interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan diatas nilai konstanta (a) adalah 15,945 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen mempunyai nilai = 0 maka nilai kepuasan mahasiswa adalah 15,945.
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan tendik (X1) adalah 0,198 artinya jika kualitas pelayanan tendik mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,198. Koefisien regresi bernilai positif antara kualitas pelayanan tendik dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan apabila kualitas pelayanan tendik semakin meningkat, maka kepuasan mahasiswa pun akan semakin meningkat.
3. Nilai koefisien variabel kinerja dosen (X2) adalah 0,377 artinya jika kinerja dosen mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,377. Koefisien regresi bernilai positif antara kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa. Hal

ini menunjukkan apabila kinerja dosen semakin meningkat, maka kepuasan mahasiswa pun akan semakin meningkat.

Koefisien Determinasi (R2)

Hasil pengujian analisis regresi linier berganda juga menghasilkan nilai koefisien determinasi R2. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.392	4.50495
a. Predictors: (Constant), Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Tendik				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 besarnya nilai koefisiensi determinasi (R2) dapat dilihat pada kolom R Square yaitu sebesar 0,405. Nilai tersebut menjelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,405 (40,5%) sedangkan 59,5% nya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model penelitian.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pembuktian dari hipotesis – hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Uji hipotesis terdiri dari dua macam yaitu uji T (Parsial) dan uji F (Simultan).

F Test

Hasil dari pengujian simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.12 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1270.327	2	635.163	31.297	.000 ^b
	Residual	1867.105	92	20.295		
	Total	3137.432	94			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Tendik						

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui dengan df (n1) = 1, df (n2) = 93 maka didapatkan F_{tabel} sebesar 3,943. Sehingga hasil dari uji simultan atau uji F memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 31,297 dan nilai F_{tabel} 3,943. Maka nilai tersebut menunjukkan F_{hitung} > F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0.000 < α 0.05. Berdasarkan hipotesis, maka dapat diartikan H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga secara keseluruhan variabel independen variabel kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen.

Uji T

Uji hipotesis dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Dalam penelitian ini uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen terhadap variabel

kepuasan mahasiswa. Dengan kriteria apabila t hitung lebih besar dari pada t tabel maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.945	2.973		5.364	.000
	Kualitas Pelayanan Tendik	.198	.080	.288	2.489	.015
	Kinerja Dosen	.377	.110	.396	3.421	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

- Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan tendik terhadap kepuasan mahasiswa
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,489 dan t_{tabel} 1,986 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta diperoleh nilai signifikan $0,015 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis dapat diartikan H_1 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan tendik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Hasil pengujian pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,421 dan t_{tabel} 1,986 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta diperoleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis dapat diartikan H_2 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel kinerja dosen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa.

Uji Korelasi

Hasil dari uji korelasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.14 Uji Korelasi

Correlations				
		Kualitas Pelayanan Tendik	Kinerja Dosen	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan Tendik	Pearson Correlation	1	.720**	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	95	95	95
Kinerja Dosen	Pearson Correlation	.720**	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	95	95	95
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.574**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Penentuan Besarnya Nilai Korelasi Dapat Dilihat Pada Tabel Interval Korelasi berikut :

Tabel 4.13 Interval Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil dari perhitungan korelasi dengan program SPSS menunjukkan bahwa nilai N yaitu jumlah sampel sebanyak 95 responden, sedangkan untuk nilai korelasi dapat dilihat pada nilai *pearson correlation*. Besarnya nilai korelasi antara variabel kualitas pelayanan tendik dengan kepuasan mahasiswa yaitu 0,574 (**). Melihat dari interval korelasi, maka nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi cukup. Selain itu juga diperoleh nilai sig.(2-tailed) antara kedua variabel tersebut yaitu 0,000, nilai tersebut <0,05. Dengan demikian dapat diartikan terdapat korelasi atau hubungan positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan tendik dengan kepuasan mahasiswa (0,000 < 0,05).

Besarnya nilai korelasi antara variabel kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa yaitu 0,720 (**). Melihat dari interval korelasi, maka nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi kuat. Selain itu juga diperoleh nilai sig.(2-tailed) antara kedua variabel tersebut yaitu 0,000, nilai tersebut <0,05. Dengan demikian dapat diartikan terdapat korelasi atau hubungan positif yang signifikan antara variabel kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa (0,000 < 0,05).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang.

Berdasarkan uji validitas, seluruh item pada variabel kualitas pelayanan tenaga kependidikan (X1), kinerja dosen (X2), dan kepuasan mahasiswa (Y) dinyatakan valid, dengan nilai korelasi Rhitung > Rtabel. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,6, sehingga instrumen yang digunakan dapat diandalkan.

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 15,945 + 0,198X1 + 0,377X2 + \epsilon$. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan tenaga kependidikan (X1) sebesar 0,198 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tendik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi untuk kinerja dosen (X2) sebesar 0,377 mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja dosen memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan kualitas pelayanan tendik.

Koefisien determinasi (R²) sebesar 0,405 menunjukkan bahwa 40,5% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen, sementara sisanya (59,5%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Hasil uji hipotesis parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa (nilai thitung > ttabel, dengan signifikansi masing-masing < 0,05). Uji simultan (uji F) juga menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (nilai Fhitung > Ftabel, dengan signifikansi 0,000).

Korelasi antara kualitas pelayanan tenaga kependidikan dengan kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup (r = 0,574), sementara korelasi antara kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa berada pada kategori kuat (r = 0,720). Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peran sinergis antara tenaga kependidikan yang memberikan layanan berkualitas dan dosen yang berkinerja profesional dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Fakultas perlu terus

berupaya meningkatkan kualitas kedua aspek ini untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik.

KESIMPULAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah studi deskriptif kuantitatif dan metode verifikatif. Studi deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan pengaruh kualitas layanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan data kuantitatif yang terkumpul. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel dengan pendekatan analisis statistik.

Berdasarkan penelitian di Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang, ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen. Kualitas layanan tenaga kependidikan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang cukup kuat. Demikian pula, kinerja dosen berkontribusi signifikan, menunjukkan bahwa dosen yang profesional meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Selain itu, interaksi antara kualitas layanan dan kinerja dosen secara bersama-sama memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan upaya sinergis dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja dosen untuk menciptakan lingkungan belajar yang optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada para pihak sehingga artikel ini dapat tersusun dengan baik. Terima kasih terutama kepada Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang yang sudah meluangkan waktu dalam memberikan informasi atas materi dalam penelitian ini. Kepada para Tendik, Dosen serta Mahasiswa yang meluangkan waktu untuk penulis berwawancara terhadap pertanyaan yang disampaikan sehubungan dengan isi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Batara Daniel Bagana, dalam G. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Likuiditas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pembagian Dividen Pada Perusahaan Perbankan Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 1038–1055.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Lasabuda, G. P., & Mangantar, M. (2022). Pengaruh Struktur Modal, Likuiditas, Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Subsektor Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2017-2020. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 337. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40256>
- Noorsyamsa, S., Dosen, D., Lan, S., Cimandiri, B. J., 34, N., & Abstrak, B. (n.d.). *Kualitas Kinerja Pelayanan Akademik Stia Lan Bandung*. 7(34), 511–529.
- Purwanta. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ... PADA STIE ISTI EKATANA UPAWEDA Purwanta AMA Yogyakarta Abstract This study examines the effect of service quality dimensions consisting of Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy , and. 13 No.2*, 91–104.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), 48-61.