

## Model Indikator Keputusan Kepuasan Kualitas (*Service Quality*) di Universitas Nusantara PGRI Kediri

Ary Permatadeny N<sup>1</sup>, Kustriwi Ratnaning H<sup>2</sup>, Ayubi Andi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: \*<sup>1</sup>arypermata@unpkediri.ac.id, <sup>2</sup>kustriwi@gmail.com, <sup>3</sup>ayubiandihermawan@gmail.com

**Abstrak** – Universitas Nusantara PGRI Kediri sebagai universitas swasta telah mendapat kepercayaan dari masyarakat Kediri dan sekitarnya. Strategi dan pengambilan keputusan yang tepat dan sesuai dalam penggunaan komponen/fasilitas yang tersedia perlu dilakukan oleh pengelola Universitas Nusantara PGRI Kediri yaitu dengan mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan (*service quality*) sudah sesuai atau belum. Penelitian ini bertujuan untuk (1) membuktikan pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa (*customer satisfaction*), (2) mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (3) mengetahui model keputusan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengambilan sampel sebanyak 100 mahasiswa dengan teknik partisipatif. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variable dari 7 kriteria Gronroos sehingga terbentuk suatu model. Dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak lembaga/pengelola dalam pengambilan keputusan terhadap kinerja dari setiap indikator yang diteliti serta untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri.

**Kata Kunci** — keputusan, model, *service quality*, *customer satisfaction*

### 1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu syarat dalam memasuki dunia kerja, sehingga dibutuhkan perguruan tinggi yang bisa memberikan beberapa kriteria yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Untuk itu diperlukan strategi oleh lembaga/pengelola untuk bisa memenangkan persaingan dengan mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pengguna fasilitas yang dalam hal ini adalah mahasiswa atau justru sebaliknya. Sebagai salah satu PTS tertua di wilayah Kediri, Universitas Nusantara PGRI Kediri telah mendapat kepercayaan dari masyarakat Kediri dan sekitarnya. Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik di mata masyarakat adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan dari penggunaannya. Kualitas pelayanan yang baik akan berhubungan dengan kepuasan penggunaannya sehingga tidak akan berpindah ke perguruan tinggi lain. Melihat hal tersebut maka perlunya untuk mengetahui indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang sekarang sudah berlangsung serta perlunya pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa dari pelayanan yang ditawarkan. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini akan menjadi dasar organisasi/lembaga dalam pengambilan keputusan perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa depan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap organisasi/perusahaan. Dimana menurut George R Terry, mendefinisikan pengambilan keputusan

sebagai pemilihan alternatif perilaku tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. [1]

Kajian penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebut Teh Pagilaran, Hardiyati Ratih. 2010, yang membuktikan *Service Quality* dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik [2]. Dengan menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil yaitu indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel [3].

Penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas jasa menurut Gronroos dalam Tjiptono Fandy [4] dengan tujuh kriteria yang digunakan yaitu Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah Dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape*. Berdasarkan tujuh kriteria diatas, perlunya pembuktian untuk mengetahui kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan dari pengguna/mahasiswa, sehingga diperoleh rumusan masalah yaitu (1) bagaimana pengaruh Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah Dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri? (2) faktor manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa Universitas Nusantara PGRI

Kediri? (3) bagaimana model keputusan kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa di Universitas Nusantara PGRI Kediri?

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa di Universitas Nusantara PGRI Kediri. (2) untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa di Universitas Nusantara PGRI Kediri, dan (3) untuk mengetahui model keputusan kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa di Universitas Nusantara PGRI Kediri.

## 2. METODE PENELITIAN

Langkah/prosedur yang dijalankan dalam penelitian ini adalah **Langkah pertama** adalah melakukan pre survei yaitu uji instrument (kuesioner) dari ketujuh kriteria dimensi kualitas menurut Gronross dijabarkan ke dalam beberapa butir pertanyaan berdasarkan skala *likert* yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji ini diperlukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah layak serta menghasilkan data yang layak pula untuk dideskripsikan dan untuk pengujian hipotesis penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan program SPSS 23. **Langkah kedua** menyebarkan kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri 4 angkatan terakhir sebanyak 8.628 mahasiswa.[4] Menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah keseluruhan sebanyak 98,85 mahasiswa dan akan dilakukan pembulatan menjadi 100 orang responden/mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* yang merupakan salah satu jenis *probability sampling* (sampling probabilitas), pada sampel probabilitas, masing-masing anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel, karena sampel diambil dari populasi yang homogen (yaitu sama-sama sebagai mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri). **Langkah ketiga** melakukan analisis regresi linear berganda untuk mendapatkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa serta mendapatkan model keputusan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tersebut. **Langkah keempat** membuat interpretasi dan kesimpulan akhir dari penelitian, dimana pengambilan keputusan strategis perlu dilakukan untuk perbaikan dalam segala aspek.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan terhadap uji coba kuisisioner yang dibagikan kepada 30 responden.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas *Service Quality*

Dimensi	Item Pertanyaan	r hasil	Signifikans	Ket
Profesional dan Ketrampilan	1	0.844	0.000	Valid
	2	0.835	0.000	Valid
	3	0.901	0.000	Valid
Reputasi dan Kredibilitas	1	0.822	0.000	Valid
	2	0.875	0.000	Valid
	3	0.863	0.000	Valid
Sikap dan Perilaku	1	0.774	0.000	Valid
	2	0.881	0.000	Valid
	3	0.888	0.000	Valid
Mudah dicapai dan fleksibel	1	0.826	0.000	Valid
	2	0.915	0.000	Valid
	3	0.888	0.000	Valid
Handal dan Terpercaya	1	0.819	0.000	Valid
	2	0.898	0.000	Valid
	3	0.772	0.000	Valid
Perbaikan	1	0.802	0.000	Valid
	2	0.831	0.000	Valid
	3	0.727	0.000	Valid
Serviscape	1	0.848	0.000	Valid
	2	0.748	0.000	Valid
	3	0.785	0.000	Valid

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa semua item pertanyaan pada dimensi Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape*, mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian item-item pertanyaan yang mengukur *service quality* dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality*

Dimensi	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Profesional dan Ketrampilan	0.822	0.6	Reliabel
Reputasi dan Kredibilitas	0.811	0.6	Reliabel
Sikap dan Perilaku	0.806	0.6	Reliabel
Mudah dicapai dan Fleksibel	0.849	0.6	Reliabel
Handal dan Terpercaya	0.773	0.6	Reliabel
Perbaikan	0.693	0.6	Reliabel
<i>Serviscape</i>	0.705	0.6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dimensi Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* mempunyai nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai kritis 0.6, sehingga kuesioner *service quality* dinyatakan reliabel. Nilai kepuasan dari masing-masing dimensi *service quality* sebagai berikut:

Tabel 3. Kepuasan Pada Tiap Dimensi Service Quality

Kepuasan	Mean
Profesional dan Ketrampilan	3.74
Reputasi dan Kredibilitas	3.70
Sikap dan Perilaku	4.02
Mudah dicapai dan Fleksibel	3.83
Handal dan Terpercaya	3.57
Perbaikan	3.95
<i>Serviscape</i>	3.67
<i>Service Quality</i>	3.78

Tabel 3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pada *service quality* di Universitas Nusantara PGRI Kediri tergolong tinggi yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3.78.

Tabel 4. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Jawaban					Mean
	STS	TS	N	S	SS	
Perasaan kepuasan saudara setelah belajar di Universitas Nusantara PGRI Kediri	0	2	22	70	6	3.80

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri yang menjadi responden penelitian tergolong tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3.80.

### 3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi antara Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri menghasilkan nilai R Square (koefisien determinasi berganda) sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai R Square

Model	R Square
1	0.543

Berdasarkan Tabel 5 diketahui nilai R Square yang diperoleh sebesar 0.543, memiliki arti bahwa pengaruh *service quality* meliputi Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri adalah sebesar 54.3% dan sisanya 45.7% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### a. Persamaan (Model) Regresi

Berikut adalah persamaan atau model regresi yang dihasilkan dari penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri.

$$\hat{y} = 0.013 + 0.073X_1 + 0.059X_2 + 0.062X_3 + 0.082X_4 + 0.003X_5 + 0.048X_6 + 0.002X_7$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Konstantan = 0.013, jika diasumsikan variabel bebas sama dengan nol maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri adalah 0.013.
- Koefisien Profesional dan Ketrampilan ( $X_1$ ) = 0.073, jika profesional dan ketrampilan naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.073.
- Koefisien Reputasi dan Kredibilitas ( $X_2$ ) = 0.059, jika reputasi dan kredibilitas naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.059.
- Koefisien Sikap dan Perilaku ( $X_3$ ) = 0.062, jika sikap dan perilaku naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.062.
- Koefisien Mudah dicapai dan Fleksibel ( $X_4$ ) = 0.082, jika mudah dicapai dan fleksibel naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.082.
- Koefisien Handal dan Terpercaya ( $X_5$ ) = 0.003, jika handal dan terpercaya naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.003.
- Koefisien Perbaikan ( $X_6$ ) = 0.048, jika perbaikan naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.048.
- Koefisien *Serviscape* ( $X_7$ ) = 0.002, jika *serviscape* naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan naik sebesar 0.002.

**b. Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F)**

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	17.367	7	2.481	15.598	0.000
Residual	14.633	92	0.159		
Total	32.000	99			

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung = 15.598 > F tabel 2.111 (df1=7, df2=92,  $\alpha=0.05$ ) dan nilai signifikansi = 0.000 < 0.05, maka disimpulkan bahwa Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Hal ini berarti adanya peningkatan *service quality* dari segi Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri

**c. Uji Hipotesis Pengaruh Parsial (Uji t)**

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel Bebas	Unstandarized $\beta$	t hit	t tabel	Sig.	Ket
Profesional dan Ketrampilan (X <sub>1</sub> )	0.073	2.219	1.986	0.029	Signifikan
Reputasi dan Kredibilitas (X <sub>2</sub> )	0.059	2.214		0.036	Signifikan
Sikap dan Perilaku (X <sub>3</sub> )	0.062	2.249		0.027	Signifikan
Mudah dicapai dan Fleksibel (X <sub>4</sub> )	0.082	2.610		0.011	Signifikan
Handal dan Terpercaya (X <sub>5</sub> )	0.003	0.100		0.921	Tidak Signifikan
Perbaikan (X <sub>6</sub> )	0.048	2.090		0.039	Signifikan
<i>Serviscape</i> (X <sub>7</sub> )	0.002	0.077		0.938	Tidak Signifikan

Hasil uji t antara profesional dan ketrampilan terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai t

hitung = 2.219 > t tabel 1.986 (df=92,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi = 0.029 < 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa profesional dan ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi profesional dan ketrampilan sebesar 0.073 menunjukkan bahwa profesional dan ketrampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila profesional dan ketrampilan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri secara nyata.

Hasil uji t antara reputasi dan kredibilitas terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai t hitung = 2.214 > t tabel 1.986 (df=176,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi = 0.036 < 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa reputasi dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi reputasi dan kredibilitas sebesar 0.059 menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila *responsiveness* semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri secara nyata.

Hasil uji t antara sikap dan perilaku terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai t hitung = 2.249 > t tabel 1.986 (df=92,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi = 0.027 < 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi sikap dan perilaku sebesar 0.062 menunjukkan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila sikap dan perilaku semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri secara nyata.

Hasil uji t antara mudah dicapai dan fleksibel terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai t hitung = 2.610 > t tabel 1.986 (df=92,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi = 0.011 < 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mudah dicapai dan fleksibel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi mudah dicapai dan fleksibel sebesar 0.082 menunjukkan bahwa mudah dicapai dan fleksibel berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila mudah dicapai dan fleksibel semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri secara nyata..

Hasil uji  $t$  antara handal dan terpercaya terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai  $t$  hitung =  $0.100 < t$  tabel  $1.986$  ( $df=92$ ,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi =  $0.921 > 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa handal dan terpercaya berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi handal dan terpercaya sebesar  $0.003$  menunjukkan bahwa handal dan terpercaya berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila handal dan terpercaya semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, akan tetapi peningkatan yang terjadi tidak signifikan.

Hasil uji  $t$  antara perbaikan terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai  $t$  hitung =  $2.090 > t$  tabel  $1.986$  ( $df=92$ ,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi =  $0.039 < 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi perbaikan sebesar  $0.048$  menunjukkan bahwa perbaikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila perbaikan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri secara nyata.

Hasil uji  $t$  antara *serviscape* terhadap kepuasan mahasiswa, menghasilkan nilai  $t$  hitung =  $0.077 < t$  tabel  $1.986$  ( $df=92$ ,  $\alpha/2=0.025$ ) dan nilai signifikansi =  $0.938 > 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *serviscape* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Koefisien regresi *serviscape* sebesar  $0.002$  menunjukkan bahwa *serviscape* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, hal ini berarti apabila *serviscape* semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, akan tetapi peningkatan yang terjadi tidak signifikan.

#### d. Pengaruh Dominan

Tabel 8. Hasil Pengaruh Dominan

Variabel Bebas	<i>Standardized Coefficient</i>
Profesional dan Ketrampilan ( $X_1$ )	0.246
Reputasi dan Kredibilitas ( $X_2$ )	0.206
Sikap dan Perilaku ( $X_3$ )	0.204
Mudah dicapai dan Fleksibel ( $X_4$ )	0.231
Handal dan Terpercaya ( $X_5$ )	0.009
Perbaikan ( $X_6$ )	0.161
<i>Serviscape</i> ( $X_7$ )	0.006

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa *standardized coefficient* paling besar adalah variabel profesional dan ketrampilan ( $X_1$ ) yaitu sebesar  $0.246$ . Sehingga dari 7 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, profesional dan ketrampilan merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri.

#### 4. SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara parsial dinyatakan bahwa Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah Dicapai dan Fleksibel, dan Perbaikan, berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Hal ini berarti jika *service quality* semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Untuk Handal dan Terpercaya, dan *Serviscape*, karena nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka berpengaruh tidak signifikan artinya secara positif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri akan tetapi peningkatan yang terjadi tidak signifikan. Secara simultan Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Hal ini berarti adanya peningkatan *service quality* dari segi Profesional dan Ketrampilan, Reputasi dan Kredibilitas, Sikap dan Perilaku, Mudah dicapai dan Fleksibel, Handal dan Terpercaya, Perbaikan, dan *Serviscape* secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Proses pengambilan keputusan yang bisa dilakukan oleh pihak lembaga adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam ketepatan memberikan informasi dan tindakan kepada para mahasiswa secara sistematis serta memperbaiki sarana prasarana yang disediakan sehingga mendukung proses yang dibutuhkan oleh para mahasiswa.
2. Profesional dan Ketrampilan (*Professionalism and Skills*) merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan *standardized coefficient* paling besar yaitu sebesar  $0.246$ .
3. Model keputusan kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan (*customer satisfaction*) dari mahasiswa di Universitas Nusantara PGRI Kediri adalah

$$\hat{y} = 0.013 + 0.073X_1 + 0.059X_2 + 0.062X_3 + 0.082X_4 + 0.003X_5 + 0.048X_6 + 0.002X_7$$

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mulyono, 2011, *Teori Pengambilan Keputusan*, [http:// Mulyono.Blogspot.com](http://Mulyono.Blogspot.com), diakses 5 Maret 2016, pukul 14.10 WIB
- [2] Zeithaml, Valerie., Mary Jo Bitner, Dwayne D Gremler. 2009. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.
- [3] Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Terpublikasi.
- [4] Tjiptono F, Gregorius C. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Cooper, Donald R, Pamela S. Schindler. 2008. *Business Research Methods*. Eighth Edition, New York: Mc. Graw. Hill/Irwin.