

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**Nelliraharti<sup>1</sup>, Murnia Suri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Sosial Sains dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ubudiyah Indonesia.  
Jln Alue Naga Desa Tibang, Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh 23114, Indonesia  
Koresponding Penulis: [raharti\\_nelly@uui.ac.id](mailto:raharti_nelly@uui.ac.id)

**Abstrak**

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan di dunia pendidikan tinggi di era globalisasi adalah melalui pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia yang aktif di semester genap 2021/2022 dengan sampelnya berjumlah 56 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi dan korelasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,868 yang menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci** : kualitas layanan, administrasi akademik, kepuasan mahasiswa

***THE INFLUENCE OF THE ACADEMIC SERVICE QUALITY  
TOWARD STUDENT SATISFACTION***

**Abstract**

*One way to win the competition in the world of higher education in the era of globalization is through quality services to increase student satisfaction so as to gain the trust of the community. This study aims to determine the effect of the quality of academic administration services on student satisfaction. This study uses a quantitative research approach. The study was conducted on students of the University of Ubudiyah Indonesia who are active in the even semester of 2021/2022 with a sample of 56 people who were selected using random sampling technique. Data collection techniques were using questionnaires and observations. The data analysis technique used regression and correlation analysis. Based on the results of hypothesis testing, it was found that the magnitude of the influence of the quality of academic administration services on student satisfaction calculated by the correlation coefficient was 0.868 which showed a very strong influence between the quality of academic administration services on student satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, academic administration, student satisfaction*

## **LATAR BELAKANG**

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang menghasilkan lulusan untuk terjun ke dunia kerja. Untuk itu perguruan tinggi perlu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas yang siap bersaing di dunia kerja. Persaingan yang semakin ketat yang terjadi di dunia pendidikan, tentu setiap instansi harus mengantisipasi dan menyusun strategi yang tepat untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satunya adalah melalui pelayanan yang berkualitas untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jadi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen sebuah perguruan tinggi. Sedangkan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas jasa yang diterima dan diharapkan. Jadi kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi maka konsumen akan merasa dihargai dan tingkat kepercayaan dari masyarakat akan meningkat sehingga jumlah pengunjung pun akan meningkat. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara antara lain memberi kemudahan, kecepatan, ketepatan, selalu bersikap ramah dan sopan serta profesional.

Di tengah persaingan yang begitu ketat di antara perguruan tinggi, perlu adanya komitmen dari seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan manajemen pengelola pendidikan untuk mencapai visi dan misi dari lembaga pendidikan. Pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pelayanan yang baik mengikuti aturan akademik yang telah ditetapkan. Prioritas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yaitu pelayanan

akademik yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa

Realitas menunjukkan persaingan merebut calon mahasiswa di perguruan tinggi sangat ketat, tidak cukup dengan bangunan fisik saja dan promosi kampus ke berbagai daerah. Tetapi harus disertai dengan penyelenggaraan pelayanan akademik yang baik terutama kepada mahasiswa harus mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut lembaga pendidikan di kenal di mata masyarakat. Masyarakat akan menilai kinerja penyelenggaraan sebuah lembaga pendidikan melalui mahasiswa.

Walaupun perguruan tinggi bukanlah perusahaan ataupun organisasi yang mengejar laba, akan tetapi semakin banyak mahasiswa yang masuk ke lembaga itu maka akan meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut, sehingga akan membawa citra yang baik di mata masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas, mahasiswa mendapatkan kepuasan sehingga timbul loyalitas terhadap lembaga pendidikan tersebut. Loyalitas mahasiswa bisa tercermin dari perilakunya seperti menjaga nama baik lembaga, merekomendasikan hal-hal positif kepada orang lain baik selama menjadi mahasiswa ataupun sesudahnya.

Universitas Ubudiyah Indonesia saat ini memiliki 3 fakultas dengan 14 program studi perlu mengidentifikasi kepuasan mahasiswa, apakah layanan yang diberikan selama ini telah memenuhi kepuasan mahasiswa. Hal ini mengingat Direktorat Administrasi dan Akademik Universitas Ubudiyah Indonesia hanya memiliki 5 orang staf dengan 1 direktur.

Berdasarkan observasi diperoleh bahwa pihak Direktorat Administrasi dan Akademik Universitas Ubudiyah Indonesia selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, seperti memberikan informasi terkait mahasiswa, bersikap ramah ketika melayani mahasiswa, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, bersikap adil terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, dan lain-lain sebagainya. Namun demikian masih ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang

diberikan, misalnya terkait pengisian KRS mahasiswa baru, dosen yang mengubah jadwal perkuliahan, nilai di KHS yang sewaktu-waktu berubah walaupun kesalahan di sistem sehingga mahasiswa harus menghubungi dosen yang bersangkutan lagi padahal mata kuliahnya sudah lewat beberapa semester, terdapat mahasiswa yang mengikuti kuliah tanpa mengisi KRS karena belum membayar administrasi (SPP) dan lain sebagainya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia”

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian di lakukan di Universitas Ubudiyah Indonesia pada semester Genap 2022/2023. Adapun populasinya adalah mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia. Sedangkan sampelnya berjumlah 56 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Instrumen penelitian menggunakan angket berskala Likert untuk mengukur indikator kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa yang disebar

dengan menggunakan *google form*. Indikator tersebut sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi dan korelasi.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa yang aktif di semester genap 2022/2023 dengan mengambil sampel sejumlah 56 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Data diperoleh dengan menyebar angket secara online kepada mahasiswa melalui *google form*. Angket yang terdiri dari sejumlah pernyataan/pertanyaan yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan indikator di lakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

**Uji Validitas**

Setiap penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode angket maka perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Pearson Product Moment yang diolah dengan bantuan SPSS. Suatu item dikatakan valid apabila besarnya korelasi 0,3 ke atas

Tabel 1 . Data mentah hasil penelitian kualitas layanan administrasi akademik

No Res	No Butir Angket												Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	35
2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	29
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	38
7	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	38
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
10	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	38
11	2	1	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	30
12	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	28
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41
14	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44
15	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	29

16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
17	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	38
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
19	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	31
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
26	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	34
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	38
28	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	36
29	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	33
30	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	29
31	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	33
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35
33	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	29
34	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	29
35	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	23
36	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	23
37	3	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	27
38	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	35
39	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	33
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	40
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
46	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
48	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	33
49	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43
50	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
51	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	26
52	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	22
53	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	39
54	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	31
55	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	41
56	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33

Tabel 2 . Hasil uji SPSS

No item	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,591	Valid
2	0,460	Valid
3	0,672	Valid
4	0,802	Valid
5	0,765	Valid
6	0,788	Valid
7	0,827	Valid
8	0,765	Valid
9	0,707	Valid
10	0,664	Valid

11	0,829	Valid
12	0,770	Valid

Sumber : data mentah diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r untuk semua item lebih besar dari 0.30, maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 3. Data mentah hasil penelitian kepuasan mahasiswa

No Res	No Butir Angket										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	24
2	3	4	4	1	2	1	4	3	3	4	29
3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
8	3	3	2	4	1	3	3	3	2	3	27
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
11	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	25
12	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
13	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	27
14	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	35
15	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	27
16	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	25
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
26	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28

27	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	35
28	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	28
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	23
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
33	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	21
34	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	19
35	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
36	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
37	3	3	3	2	4	3	2	2	1	2	25
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
39	2	4	3	3	3	2	1	1	2	1	22
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
43	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	28
49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
50	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
51	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	22
52	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3	23
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
54	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	28
55	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	29
56	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	26

Tabel 4. Hasil Uji SPSS

No item	Koefisien Korelasi	Keterangan
---------	--------------------	------------

1	0,786	Valid
2	0,713	Valid
3	0,757	Valid
4	0,493	Valid
5	0,662	Valid
6	0,747	Valid
7	0,840	Valid
8	0,823	Valid
9	0,799	Valid
10	0,845	Valid
11	0,829	Valid
12	0,770	Valid

Sumber : data mentah diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r untuk semua item lebih besar dari 0.30, maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variable penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach’s. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yang digunakan adalah :

- Jika nilai Cronbach’s alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- Jika nilai Cronbach’s alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Berikut hasil pengujian untuk kuesioner kualitas layanan administrasi akademik.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan salah satu uji persyaratan analisis data. Sebelum melakukan analisis statistik untuk uji hipotesis, maka data penelitian harus diuji kenormalan distribusinya. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Pengujian kenormalan data dalam

Tabel 7. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.59337573
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.087
	Negative	-.144
Kolmogorov-Smirnov Z		1.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 5. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	12

Sumber: data mentah diolah

Berdasarkan output dari tabel di atas diperoleh nilai Alpha 0,911 > 0,60. Sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas maka kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

Berikut hasil pengujian untuk kuesioner kepuasan mahasiswa

Tabel 6. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	10

Sumber: data mentah diolah

Berdasarkan output dari tabel di atas diperoleh nilai Alpha 0,910 > 0,60. Sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas maka kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten

penelitian ini menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah :

- Jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal

Berdasarkan tabel output diatas diperoleh nilai Asymp Sig (2 tailed) sebesar  $0,199 > 0,05$ . Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorof-Smirnov, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

**Uji Regresi Sederhana**

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kualitas administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 8. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.749	2.617

1	.868 <sup>a</sup>	.753	.749	2.617
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Tabel output diatas menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,868 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang disebut koefisien determinasi. Berdasarkan output diperoleh besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah 0,753 yang mengandung pengertian bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 75,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Tabel 9. ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1128.306	1	1128.306	164.713	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	369.908	54	6.850		
Total	1498.214	55			

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Output diatas menjelaskan pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dari output tersebut

terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 164,713 dengan tingkat signifikansi/probabilitas  $0,000 < 0,05$ .

Tabel 10. Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	.584	2.178		.268	.790
1 Kualitas layanan	.788	.061	.868	12.834	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Berdasarkan output di atas diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,588 + 0,788 x$  Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Konstanta sebesar 0,584 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas layanan administrasi akademik maka nilai kepuasan mahasiswa sebesar 0,584.
- Koefisien regresi x sebesar 0,788 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas layanan administrasi akademik

maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0,788

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Uji hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig) dengan nilai probabilitas 0,05. Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah:

- jika nilai signifikansi  $<$  dari nilai probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa
- jika nilai signifikansi  $>$  dari nilai probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho : tidak terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Ha : terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa Ho ditolak artinya koefisien regresi signifikan atau terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,868. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan untuk menyatakan kontribusi (sumbangan) variable X terhadap Y atau koefisien determinan =  $r^2 \times 100\% = 0,753$ . Hal ini menjelaskan perubahan pada kepuasan mahasiswa oleh variable kualitas layanan akademik sebesar 75,3% sedangkan sisanya 24,7% ditentukan oleh variable lain. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi (2-tailed) dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,01 atau 0,05, maka pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa signifikan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa literatur seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Tuti Wahyuni (2013) yang menyebutkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak universitas maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa Ho ditolak artinya koefisien regresi signifikan atau terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,868. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Perubahan pada kepuasan mahasiswa oleh variable kualitas layanan akademik sebesar 75,3% sedangkan sisanya 24,7% ditentukan oleh variable lain

## DAFTAR PUSTAKA

- I Nyoman Rinala, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Program Studi Administrasi Pendidikan. Volume 4
- Sopianti, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor : Ghalih Indonesia
- Sugiyono . (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Vinny Jennifer Rahareng, Nurnida Relawan. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal AdBispreneur Vol 2. No 2

Yuliawan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. EKSIS. 12 (2)

Wahyuni, Tuti. (2013). *Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Administrasi*. Jurnal BISE Vol. 1 No.1