

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN
KEPERCAYAAN KEPADA TENDIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SI
MANAJEMEN UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS



DISUSUN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI PADA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS

Oleh:

YUNITA ANGGRAINI

17120005

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS

PADANG

2022



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini pembimbing Skripsi Jurusan Manajemen Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Dharma Andalas Padang menyatakan bahwa :

Nama : Yunita Anggraini
No.BP : 17120005
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Kepercayaan Kepada Tendik Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas

Telah diuji untuk diuji pada ujian komprehensif sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

Padang, 17 Februari 2022

Pembimbing Skripsi

Lucy Chagroel, S.E., MSi, Ph. D
NIDN. 0030066901

Pembimbing Praktek

Salfutri Murai, S.Kom

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Dharma Andalas

Dr. Farizal, S.E., M.M., C.R.P.
NIP : 197106081998021001

Disetujui Oleh:

K.A Prodi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Dharma Andalas

Dra. Yofina Mulvati, MM
NIDN. 1012066301



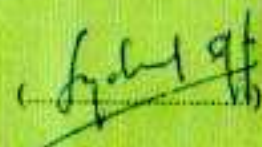


**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN
KEPERCAYAAN KEPADA TENDIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA SI MANAJEMEN UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS**

Oleh :
Yunita Anggraini
17120005
Disetujui dan Disahkan

- | | | |
|-----------------------------------|------------|---|
| 1. Lucy Chairael, S.E, Msi, Ph. D | Pembimbing | () |
| NIDN. 0030066901 | | |
| 2. Anna Marina, S.E, M.M | Penguji | () |
| NIDN. 1010078604 | | |
| 3. Drs. Syahrul Effendi, MS | Penguji | () |
| NIDN. 0015035811 | | |

Mengetahui,

KA. Prodi SI Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Dharma Andalas



Dra. Yofina Mulyati, MM
NIDN. 1012066301

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan disini:

Nama : Yunita Angraini

No. BP : 17120005

Jurusan : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

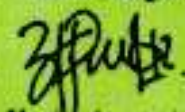
Dengan menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Kepercayaan Kepada Tendik Terhadap Kepuasan Mahasiswa SI Manajemen Universitas Dharma Andalas" Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 15 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan

Tanda Tangan



Yunita Angraini

17120005

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Dharma Andalas, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yunita Anggraini
No. BP : 17120005
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Dharma Andalas Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Kepercayaan Kepada Tendik Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas"** berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Dharma Andalas berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padang, 15 Juni 2022



Yunita Anggraini

17120005

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Kepercayaan Kepada Tendik Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas**” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Dharma Andalas Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun materi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

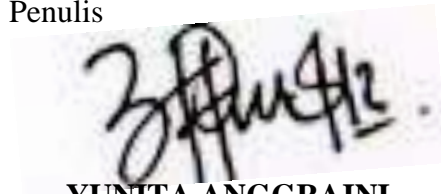
1. Bapak **Prof. Dr. apt. Deddi Prima Putra** selaku Rektor Universitas Dharma Andalas.
2. Bapak **Dr. Emrizal, S.E, M.M** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas.
3. Ibu **Dra. Yofina Mulyati, MM** selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas.
4. Ibu **DR. Lucy Chairoel, M. Si, Ph. D**, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, arahan, mengingatkan hal-hal yang baik dan membimbing penulis dengan sabar sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Ibu **Sari Octavera, ST, MM**, selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati dan memberikan banyak motivasi demi kelancaran proses belajar penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar dan seluruh karyawan yang bertugas di Universitas Dharma Andalas Padang yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Ucapan terimakasih yang paling mendalam kepada kedua orang tua tercinta Papa **RAMLIS** dan Mama **ZAHNIWARNI** yang sangat berjasa dan selalu berjuang dalam mendidik dan membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dan yang selalu mendoakan dengan tulus.
8. Untuk Abangku **Ridho Al Izzati, S.E**, Kakakku **Ulan Rahmadhani, S.E**, Adikku **Rahmil Izzati** dan **Septria Firmansyah** yang tersayang yang selalu membantu, memberi dukungan, mendoakan dan menyemangati sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman seperjuangan saya yang juga sedang menjalani skripsi **Adek Wulandari** yang selalu memberi semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi, dan bantuan dari awal sampai akhir penulis menyelesaikan perkuliahan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan menulis. Semoga bermanfaat dan berguna bagi pembaca skripsi ini. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Padang, 17 Februari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yunita Anggraini', is written over a light pink rectangular background.

YUNITA ANGGRAINI
BP.17120005

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN
KEPERCAYAAN KEPADA TENDIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS**

Lucy Chairael,SE,MSi,Ph.D, Ratnawati Rafilis,MM,Ak,CA, Yunita Anggraini

Universitas Dharma Andalas, Universitas Dharma Andalas, Universitas Dharma Andalas

Email korespondensi: lucy.chairoel@unidha.ac.id

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu adanya kualitas pelayanan yang optimal dan berkualitas agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah populasi 580 orang mahasiswa, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang mahasiswa dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel ialah Teknik *Simple Random Sampling* dimana responden diambil secara acak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara bersama-sama juga mempengaruhi secara individu. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan akan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dharma Andalas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Mahasiswa*

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AND TRUST
IN STUDENTS ON STUDENT SATISFACTION
S1 DHARMA ANDALAS UNIVERSITY MANAGEMENT**

Lucy Chairael, SE, MSi, Ph.D, Ratnawati Rafilis, MM, Ak, CA, Yunita Anggraini

Dharma Andalas University, Dharma Andalas University, Dharma Andalas University
Correspondence email: lucy.chairoel@unidha.ac.id

ABSTRACT

To increase student satisfaction, it is necessary to have an optimal and quality service in order to increase student trust and satisfaction. This study aims to determine whether the quality of service of education personnel and trust in tendik affect the satisfaction of undergraduate students of Management at Dharma Andalas University. This type of research is quantitative with a population of 580 students, the number of samples taken is 100 students using the Slovin formula. The sampling technique is the Simple Random Sampling Technique where the respondents are taken randomly. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of service and trust affect student satisfaction together also affect individually. The need to improve service quality and trust will make the biggest contribution to student satisfaction at Dharma Andalas University.

Keywords: *Service Quality, Trust, Student Satisfaction*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
1.1 Tinjauan Teoritis	8
1.1.1 Kepuasan Mahasiswa.....	8
1.1.2 Kualitas Pelayanan	10
1.1.3 Kepercayaan	12
2.2 Tujuan Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.1.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Jenis Data.....	22
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Defenisi Operasional.....	25
3.4.1 Operasioanl Variabel.....	25
3.4.2 Pengukuran Variabel	27
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Realibilitas	30

3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.7	Hasil Studi Pilot	35
3.7.1	Uji Validitas	36
3.7.2	Uji Reliabilitas	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Profil Responden.....	38
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Umur	38
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Tahun Masuk	39
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Semester	40
4.3	Analisis Deskriptif.....	40
4.4	Uji Asumsi Klasik	42
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.6	Uji Hipotesis.....	45
4.6.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	45
4.6.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	46
4.6.3	Analisis Koefisien Determinasi	47
4.7	Pembahasan	47
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	47
4.7.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	48
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	48
BAB V	PENUTUP	50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
Lampiran 1	55
A.	Identitas Pribadi Responden.....	56
B.	Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	57
<u>1.</u>	Kepuasan Mahasiswa.....	58
<u>2.</u>	Kualitas Pelayanan.....	58
<u>3.</u>	Kepercayaan	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepuasan Mahasiswa Tenaga Kependidikan (Tendik) UNIDHA.....	2
Tabel 1.2	Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kualitas Pelayanan Tendik UNIDHA	4
Tabel 1.3	Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepercayaan Kepada Tendik UNIDHA	5
Tabel 2.1	Review Peneliti Terdahulu	14
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Kuesioner.....	28
Tabel 3.3	Uji Validitas	36
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	39
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Semester.....	40
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif.....	40
Tabel 4.6	Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.7	Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.8	Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4.9	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.10	Uji t.....	45
Tabel 4.11	Uji f.....	46
Tabel 4.12	Uji Koefisien Determinasi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	20
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan mahasiswa pada pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi terus meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut menjadikan perguruan tinggi sebagai sebuah sektor yang strategis dan diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi diharuskan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki agar dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Masreviastuti et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini karena kepuasan mahasiswa adalah aspek utama sebagai penentu kualitas perguruan tinggi. Apabila tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi bernilai tinggi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari perguruan tinggi tersebut baik. Oleh karena itu proses penyelenggaraan pendidikan diharuskan agar dapat memberikan suatu layanan yang memiliki kualitas bagi mahasiswa sehingga kepuasan juga dapat dirasakan oleh mahasiswa tersebut (Herlina & Cahyani, 2020). Kepuasan mahasiswa juga merupakan respon menyeluruh yang mempengaruhi perbedaan antara harapan sebelumnya dengan apa yang dirasakan setelah jasa layanan tersebut dikonsumsi atau evaluasi purna penggunaan jasa, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan mahasiswa (Harahap et al., 2019).

Ambartiasari, Geta et al. (2017) menyatakan, kepuasan berasal dari sudut pandang mahasiswa memperlihatkan kondisi dimana mahasiswa merasa apa yang didupatkannya lebih dari harapannya. Kepuasan mahasiswa pada dasarnya merupakan sikap positif yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai

dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian pada kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan mahasiswa sangat ditentukan oleh pelayanan yang menurutnya sesuai dengan keinginan dan harapannya (Aqfir & Bustam, 2020). Dari uraian mengenai kepuasan mahasiswa, maka peneliti melakukan survei awal terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas (UNIDHA). Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik) UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Puas terhadap keputusan yang telah diambil	4 (20%)	16 (80%)
2	Melakukan sesuatu sesuai prosedur	9 (45%)	11 (55%)
3	Melakukan sesuatu yang benar	8 (40%)	12 (60%)
4	Pengalaman yang menyenangkan	7 (35%)	13 (65%)
5	Puas terhadap kampus (secara umum)	3 (15%)	17 (85%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 5 (Lima) pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa saat kuesioner awal. Hasil dari lima pernyataan tersebut pertama, (80%) sampel mahasiswa menjawab tidak puas terhadap keputusan yang telah diambil kampus. Kedua, (55%) sampel mahasiswa menyatakan melakukan sesuatu sesuai prosedur. Ketiga, (60%) sampel mahasiswa menyatakan melakukan sesuatu yang benar. Yang keempat, hampir sepertiga sampel mahasiswa (65%) menyatakan tidak mengalami pengalaman yang menyenangkan dan kelima, sebanyak (85%) menyatakan tidak puas terhadap kampus secara umum. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa masih kurangnya kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh tendik yang kurang baik dalam melakukan pelayanan dan juga kurang memperhatikan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian pelaksanaan tugas utama tendik perlu di evaluasi melalui proses penilaian yang terstruktur. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjamin pelaksanaan tugas tendik berjalan sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan

mahasiswa perlu adanya kualitas pelayanan yang optimal dan berkualitas dari perguruan tinggi agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Tjiptono, F., & Chandra (2016) dan Kasmir (2017) menyatakan bahwa kualitas jasa atau kualitas pelayanan di definisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan, tindakan atau perbuatan seseorang, dan organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Perguruan tinggi juga diuntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota Padang adalah Universitas Dharma Andalas (UNIDHA). Dimana UNIDHA terdiri dari 13 prodi, salah satu prodinya adalah S1 Manajemen, ingin meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswanya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswa di prodi tersebut. Salah satu pihak yang berperan untuk melayani keperluan mahasiswa dalam mejalani pendidikan di UNIDHA adalah tendik. Tendik di UNIDHA adalah pihak-pihak yang berperan penting terhadap kelancaran beberapa syarat administrasi sepanjang mahasiswa menjalani perkuliahan, seperti surat menyurat, urusan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), transkip, hingga dokumen penting seperti ijazah.

Perlunya pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan dalam dunia pendidikan. Pemberian pelayanan yang berkualitas dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan menggunakan pelayanan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya (Purwandani, 2016). Berikut ini hasil survei terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kualitas Pelayanan Tendik UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih	5 (25%)	15 (75%)
2	Pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	6 (30%)	14 (70%)
3	Menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat dan tepat	4 (20%)	16 (80%)
4	Program kampus sesuai dengan kurikulum	15 (75%)	5 (25%)
5	Pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial	6 (30%)	14 (70%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 ada 5 (lima) pernyataan yang dijelaskan, dari kelima pernyataan tersebut ada empat pernyataan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu ruang tunggu yang tidak nyaman dan tidak bersih (75%), kemudian pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan (70%), selanjutnya menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat dan tepat (80%) dan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial (70%). Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa masih terdapat kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh tendik sehingga mahasiswa merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan membuat mahasiswa mengeluh. Oleh karena itu, kurangnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang diberikan tendik harus terus dijaga agar dapat memberikan yang terbaik kepada mahasiswa sehingga akan timbul kepercayaan kepada mahasiswa. Hal ini didukung oleh pernyataan. Sutrisno et al. (2016) menyatakan bahwa kepercayaan akan tumbuh seiring dengan adanya kualitas layanan yang mereka dapatkan akan meningkatkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan mahasiswa dikembangkan melalui pengalaman pribadi dengan karyawan. Jika sebuah institusi pendidikan ingin membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan konstituennya, ia harus menjaga dan meningkatkan kepercayaan yang tinggi sebagai bagian dari strategi institusi. Rendahnya

kepercayaan dapat merusak hubungan jangka panjang (Suyanto & Setiawan, 2019). Dari uraian mengenai kepercayaan, maka peneliti melakukan survei awal terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepercayaan Kepada Tendik UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Memiliki kompetensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejujuran	13 (65%)	7 (35%)
2	Saya merasa bahwa Tendik memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa	8 (40%)	12 (60%)
3	Mampu memecahkan permasalahan mahasiswa dan memenuhi segala keperluan mahasiswa	9 (45%)	11 (55%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Dapat disimpulkan dari tabel 1.3 terlihat bahwa masih kurangnya kepercayaan mahasiswa terhadap tendik. Kurangnya kepercayaan mahasiswa dikarenakan mahasiswa telah mengalami pengalaman yang kurang baik antara mahasiswa dengan pelayanan tendik, maka dari itu kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dari segi apapun. Hal ini dilihat dari pernyataan mengenai saya merasa bahwa tendik memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa (60%) dan mampu memecahkan permasalahan mahasiswa dan memenuhi segala keperluan mahasiswa (55%). Dalam bidang jasa pelayanan harus di ingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini tendik bukan hanya memberikan kualitas pelayanan akademik saja tetapi juga harus memberikan kepercayaan kepada mahasiswa agar tercapainya kepuasan mahasiswa. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, mau mendengarkan (*responsive*) dan memberikan perhatian. Hafifi (2018) menyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari uraian keseluruhan, maka di topik ini peneliti melihat mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan. Peneliti berminat untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa yang ada di UNIDHA khususnya di prodi S1 Manajemen.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?
2. Apakah pengaruh kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.
3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan referensi bagi instansi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan tendik dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

c. Bagi Akademik

Sebagai bahan pembelajaran dibidang manajemen sumber daya manusia dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan maka, masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 manajemen UNIDHA.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Tinjauan Teoritis

Tinjauan teoritis merupakan suatu ringkasan atau sebuah teori yang dikemukakan oleh sebuah bacaan (literatur) yang diangkat dalam penelitian. Tujuan dari tinjauan teoritis adalah menyediakan hasil penemuan penelitian yang dapat dihubungkan dengan kesimpulan. Teori yang dianggap relevan dalam penelitian ini akan diuraikan dari variabel kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai berikut ini :

1.1.1 Kepuasan Mahasiswa

Alam (2016) menyatakan kepuasan sebagai kesenangan dan kebahagiaan atas sebuah pencapaian. Kepuasan adalah sikap pelanggan terhadap penyedia layanan secara keseluruhan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang dikorbankan dan apa yang mereka terima, disini tentang pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan (Kunanusorn, A., & Puttawong, 2015)

2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Darmawan (2016) menyatakan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa:

1. Kualitas kinerja perguruan tinggi, mahasiswa akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa kinerja perguruan tinggi yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama dibidang jasa mahasiswa akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Sarana Prasarana, mahasiswa akan puas jika perguruan tinggi memiliki fasilitas lengkap penunjang proses pembelajaran.

4. Emosional, mahasiswa akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila masuk perguruan tinggi ternama yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. Biaya, kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang fasilitas yang ditawarkan, dipercaya memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan mahasiswa

1.1.1.1 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Sari (2020) menyatakan kepuasan mahasiswa melalui lima indikator, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien. Suatu sistem dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang diinginkan mahasiswa dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa itu sesuai dengan harapan.

3. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan melihat nilai kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas mahasiswa dapat timbul dari fitur-fitur yang disediakan dalam sistem, seperti kualitas sistem ataupun kualitas informasi yang ada di sistem. Rasa puas yang dirasakan mahasiswa dapat dilihat juga dari terpenuhinya kebutuhan mahasiswa dalam sistem tersebut

4. Kepuasan Informasi (*Repeat Purchase*)

Merupakan hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima, jadi kepuasan informasi adalah kepuasan mahasiswa akan informasi yang ada di sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhannya.

5. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*)

Merupakan kepuasan secara global atas sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem, serta manfaat dalam proses *input output* yang diterima.

1.1.2 Kualitas Pelayanan

Kotler & Keller (2017) menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas atau mutu, sering kali dimaknai sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau segala sesuatu yang sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Yulianto, 2018). Abdulah & Francis (2016) mengemukakan bahwa kualitas merupakan keseluruhan ciri karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

1.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. (Andari, 2016) bahwasanya institusi dengan kualitas pelayanan akademik yang bagus karena memiliki sumber daya manusia serta ketersediaan sistem aplikasi dan informasi yang bertumpu pada kecanggihan teknologi, guna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi lebih cepat, mudah dan akurat. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, *responsive* dan memberikan perhatian.

1.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Almasdi (2020) mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. 1. Berwujud (*tangible*)

Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpecahya dan akurat, serta konsisten.

3. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

4. Kepastian (*assurance*)

Yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Memastikan tidak ada keluhan dan jika ada maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukan rasa peduli yang tulus. Perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan sangat penting dalam mengatasi keluhan para konsumen.

1.1.3 Kepercayaan

Priansa (2017) menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Kepercayaan konsumen (*Consument Beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya (Anggraeni, Rheza., 2020)

2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Priansa (2017) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan:

1. Berbagai Nilai (*Shared Value*)

Nilai-nilai merupakan hal yang mendasari bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam hubungan (*Relationship*) yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan, pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.

2. Ketergantungan (*Interdependence*)

Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak yang tidak percaya akan membina *relationship* dengan pihak yang dapat dipercaya.

3. Kualitas Komunikasi (*Quality of Communication*)

Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi atau dengan kata lain, hasil relevan, tepat waktu, dan *realibel*. komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik.

4. Perilaku yang tidak oportunis (*Non Opportunistic Behavior*)

Perilaku oportunis dapat membatasi terjadinya pertukaran. *Relationship* jangka panjang yang didasari pada kepercayaan memerlukan partisipasi semua pihak dan tindakan yang meningkatkan keinginan untuk berbagi *benefit* dalam jangka panjang.

2.1.3.2 Indikator Kepercayaan

Primayanti (2020) menyatakan Indikator kepercayaan terdiri dari tiga komponen, yaitu:

1. Integritas (*Integrity*)

Merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur. Integritas perusahaan tergantung dari konsistensi perusahaan dimasa lalu, komunikasi kredibel atau komunikasi tidak kredibel suatu perusahaan pada kelompok lain dan apakah tindakan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan janji atau kata-kata yang diucapkan perusahaan.

2. Kebaikan (*Benevolence*)

Merupakan besaran kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.

3. Kompetensi (*Competence*)

Merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dan memenuhi segala keperluannya. Kemampuan mengacu pada keahlian dan karakteristik yang memungkinkan suatu kelompok mempunyai pengaruh yang dominan.

2.2 Tujuan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ini merupakan beberapa-beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Jumlah Populasi dan Sampel	Hasil
1	Harahap et al., (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau	Variabel Independen (X1): Kualitas Pelayanan Akademik (X2): Sarana Prasarana Pendidikan Variabel Dependen (Y): Kepuasan Mahasiswa	Populasi Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau, semester VI TP.2017/2018 yang berjumlah 1.215 orang. Sampel Sampel dalam penelitian ini berjumlah 301 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik <i>Proportionate Startified Random Sampling</i> . Metode pengumpulan data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan saran prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun secara pasial

				<p>Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh melalui kuesioner</p> <p>Metode analisis data Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan SPSS</p>	
2	Junaida (2018)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra</p>	<p>Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Dependen (Y): Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra yang berjumlah 1.863</p> <p>Sampel Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin</p> <p>Metode pengumpulan data</p>	<p>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kehandalan (<i>reliability</i>), aspek fisik (<i>tangibles</i>) dan empati (<i>emphaty</i>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dan jaminan (<i>assurance</i>) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Univesitas Samudra.</p>

Teknik
pengumpulan
data dalam
penelitian ini
dilakukannya
penelitian
lapangan
yaitu:
-Observasi
-Wawancara
-Kuesioner
-Penelitian
Kepustakaan

**Metode
analisis data**
Metode yang
digunakan
adalah metode
analisis
regresi linier
berganda

- | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|---|
| 3 | Handayani
et al., (2019) | Pengaruh
Kualitas
Layanan
Tenaga
Kependidikan
Terhadap
Kepuasan
Mahasiswa
Fakultas
Ekonomi
Universitas
PGRI
Adibuana
Surabaya | Variabel
Independen
(X):
Kualitas
Layanan

Variabel
Dependen
(Y):
Kepuasan
Mahasiswa | <p>Populasi
Populasi
dalam
penelitian ini
adalah 120</p> <p>Sampel
Sampel 120
mahasiswa
Fakultas
Ekonomi
diambil secara
acak.
Penentuan
jumlah sampel
dalam
penelitian ini
menggunakan
rumus
Ferdinand</p> <p>Metode
pengumpulan
data
Teknik
pengumpulan
data dalam</p> | <p>Hasil penelitian
menunjukkan
gambaran
pelayanan jasa
tenaga
kependidikan dari
lima dimensi
dalam kategori
sangat kuat
berpengaruh
terhadap kepuasan
mahasiswa,
sehingga dapat
disimpulkan
bahwa pelayanan
jasa tenaga
kependidikan yang
diberikan dapat
memberikan
kepuasan kepada
mahasiswa
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI
Adibuana
Surabaya</p> |
|---|-----------------------------|--|--|--|---|

penelitian ini menggunakan kuesioner

Metode analisis data

Metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan pengujian instrumen dan uji asumsi klasik

- | | | | | | |
|---|-----------------------|---|--|--|--|
| 4 | Rosita et al., (2021) | Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017-2019 | Variabel Independen (X1): Kepercayaan

(X2): Fasilitas

(X3): <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>

Variabel Dependen (Y): Kepuasan Mahasiswa | Populasi
Populasi dalam penelitian ini berjumlah 915 orang.
Sampel
Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang.
Penentuan Jumlah Sampel Dalam Penelitian Ini Menggunakan Rumus Slovin

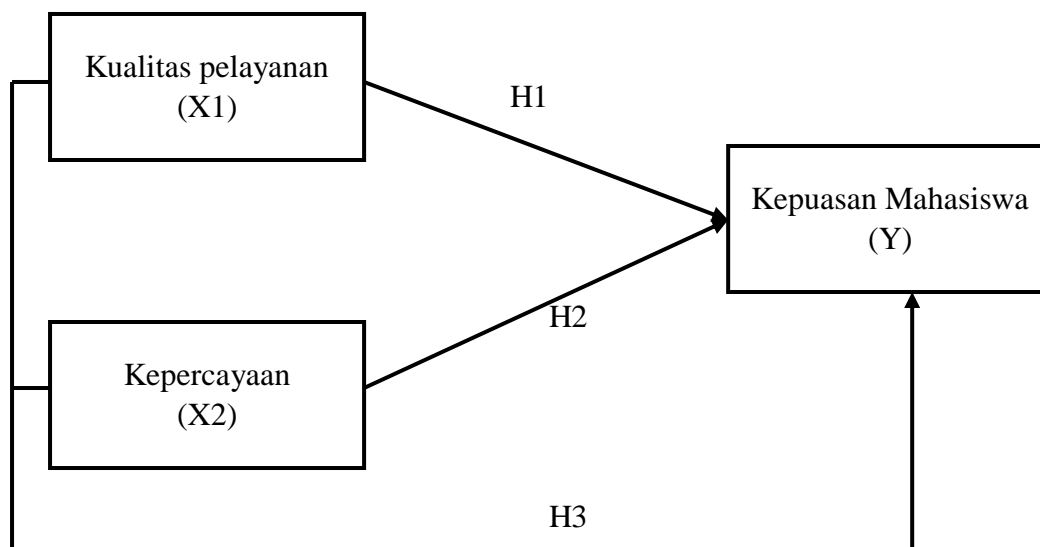
Metode Pengumpulan Data
Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Ini Dilakukannya Penelitian Melalui:
-Angket
-Wawancara | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017-2019 Universitas Kadiri, secara parsial terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017-2019 Universitas Kadiri, secara parsial terdapat pengaruh <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi |
|---|-----------------------|---|--|--|--|

-Pengamatan	Angkatan 2017-
-Tes	2019 Universitas
-Dokumentasi	Kadiri, secara
	simultan terdapat
Metode	pengaruh antara
Analisis Data	kepercayaan,
Penelitian Ini	fasilitas dan
Menggunakan	<i>Customer</i>
Teknik	<i>Relationship</i>
Analisis	<i>Management</i>
Regresi	(CRM) terhadap
Dengan	kepuasan
Menggunakan	mahasiswa
Perangkat	mahasiswa
Lunak SPSS	Fakultas Ekonomi
22.0 for	Angkatan 2017-
Windows	2019 Universitas
	Kadiri.

5	Santi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin	Variabel Independen (X1): Kualitas Pelayanan (X2): Kepercayaan Variabel Dependen (Y): Kepuasan Mahasiswa	Populasi Populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang Sampel Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 orang Metode pengumpulan data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil kuesioner Metode analisis data Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, secara prasional hanya dimensi <i>tangible</i> dan <i>emphaty</i> yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin.
---	--------------	---	---	--	--

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Pada kerangka diatas dapat dijelaskan bahwa, penelitian ini memiliki dua variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) dan satu variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh secara parsial sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA
- b. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA

Sedangkan, pengaruh secara simultan yaitu dimana kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

Kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel baik secara parsial maupun simultan, akan dilakukan pembuktian empiris dengan cara melakukan data dan informasi dari para responden dengan menggunakan instrumen penelitian.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan teoritis yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut, yaitu:

- H1** : Diduga Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa S1 Manajemen di UNIDHA
- H2** : Diduga kepercayaan kepada tendik mempengaruhi kepuasan mahasiswa S1 Manajemen di UNIDHA
- H3** : Diduga kualitas pelayanan dan kepercayaan tendik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di UNIDHA

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Widawati & Siswohadi, 2020) Pendekatan yang diambil dalam penelitian yang bersifat kuantitatif ini yakni pendekatan survei primer yang melibatkan pengambilan data di lapangan (Fadhil, 2019). Adapun strategi yang diambil yakni dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa untuk mendapatkan respon dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti yang akan membantu peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.1.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek yang diteliti adalah Kampus UNIDHA Padang yang beralamat di Jl. Sawahan No.103, Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat 25000.

3.2 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis Data

Teknik pengumpulan data, jika dilihat dari jenisnya maka data terbagi menjadi dua, yaitu (Sugiyono, 2017):

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, atau dengan kata lain data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dimana penulis mengadakan pengumpulan data melalui kuesioner, artinya penulis menyusun pertanyaan dalam bentuk kalimat dengan opsi jawaban yang tersedia dalam form yang telah disediakan.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini, atau data yang diperoleh dari berbagai literatur dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

a. Teknik Pertanyaan atau Kuesioner

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet (*Google Form*). Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA Padang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2017) menyatakan 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. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah

mahasiswa S1 Manajemen Angkatan 2017-2018 ganjil genap tahun 2020/2021 di kampus UNIDHA yang berjumlah 580 orang mahasiswa.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2017) menyatakan sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Karena untuk menentukan besarnya sampel yang berjumlah (580) orang mahasiswa khususnya pada Prodi S1 Manajemen, maka peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin dapat didefinisikan sebagai formula untuk menghitung jumlah sampel minimal dari sebuah data populasi yang tidak diketahui secara pasti seberapa besarnya/belum spesifik.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = populasi sebanyak 580 mahasiswa aktif

e = nilai *margins of error* sebesar 10%

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus Slovin ukuran sampel dapat ditentukan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{580}{1 + (580 \times 0.1^2)} = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA Padang yang berjumlah 100 orang mahasiswa.

Berdasarkan hasil sampel di atas, dapat dijelaskan untuk teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel (*insidental/accidental sampling*). Dimana *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode ini merupakan metode yang cukup mudah dan biasa digunakan pada populasi yang memuat karakteristik unit (unit) bersifat relative homogen (Rawung, 2020).

3.4 Defenisi Operasional

3.4.1 Operasioanl Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 jenis yaitu, variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (*independent*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2). Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa (Y) (Sugiyono, 2018).

Operasional variabel dalam penelitian ini lebih jelasnya dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Pernyataan	Ukuran
Kepuasan Mahasiswa	<p>Kepuasan adalah sikap pelanggan terhadap penyedia layanan secara keseluruhan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang dikorbakan dan apa yang mereka terima, disini tentang pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan</p> <p>Sumber: (Kunanusorn, A., & Puttawong, 2015)</p>	<p>1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>) 2. Keefektifan (<i>Effectiveness</i>) 3. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) 4. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Purchase</i>) 5. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Visit</i>)</p> <p>Sumber: (Sari, 2020)</p>	<p>1. Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien. 2. Kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa terhadap tendik telah sesuai harapan. 3. Proses dalam pelayanan yang disajikan tendik sangat bermanfaat dalam penyelesaian permasalahan mahasiswa. 4. Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. 5. Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tendik secara umum.</p>	Skala <i>likert</i>
Kualitas Pelayanan	<p>Kualitas jasa atau kualitas pelayanan di definisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan, tindakan atau</p>	<p>1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Cepat Tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Kepastian (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)</p>	<p>1. Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman. 2. Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. 3. Kemampuan untuk membantu</p>	Skala <i>likert</i>

	<p>perbuatan seseorang, dan organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.</p> <p>Sumber: (Tjiptono, F., & Chandra, 2016) dan (Kasmir, 2017)</p>	<p>Sumber: (Almasdi, 2020)</p>	<p>mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi permasalahan mahasiswa dengan baik.</p> <p>4. Kemampuan tendik untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa.</p> <p>5. Kesiediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi.</p>	
Kepercayaan	<p>Kepercayaan (<i>trust</i>) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.</p> <p>Sumber: (Priansa, 2017)</p>	<p>1. Integritas (<i>Integrity</i>) 2. Kebaikan (<i>Benevolence</i>) 3. Kompetensi (<i>Competence</i>)</p> <p>Sumber: (Primayanti, 2020)</p>	<p>1. Persepsi mahasiswa bahwa instansi mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur.</p> <p>2. Kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik.</p> <p>3. Kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa.</p>	Skala <i>likert</i>

3.4.2 Pengukuran Variabel

Pengolahan data dalam penelitian ini diambil dari jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang disebar. Tiap pernyataan tersebut

pengukurannya menggunakan skala *likert*. Siregar (2016) menyatakan skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kuesioner

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Kemudian data jawaban tersebut akan menghasilkan data ordinal. Data primer yang diperoleh dari skala *likert* tersebut kemudian dianalisis berdasarkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5 Uji Validitas dan Realibilitas

3.5.1 Uji Validitas

Sugiyono (2018) menyatakan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item positif dan besarnya 0.3 atau diatas 0.3 (> 0.3) maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0.3 (< 0.3) maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan harus diperbaiki (Sugiyono, 2017).

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefesien r *product moment*
 r : Koefesien validitas item yang dicari
 x : Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
 y : Skor total instrument
 n : Jumlah responden dalam uji instrumen
 $\sum x$: Jumlah hasil pengamatan variabel X
 $\sum y$: Jumlah hasil pengamatan variabel Y
 $\sum xy$: Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*). Tujuannya adalah untuk menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan yang dapat dilihat dari *Corrected Item-Total Corellation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* > 0.3 .

3.5.2 Uji Realibilitas

Sugiyono (2018) Mengemukakan uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *split-half method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *Spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor untuk kelompok I dan II
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum AB - (\sum A \sum B)}{\sqrt{[n \sum A^2 - (\sum A)^2] [n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan :

R_{xy} : Korelasi Pearson Product Moment

A : Variabel nomor ganjil

B : Variabel nomor genap

ΣA : Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB : Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 : Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 : Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB : Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *spearman brown* sebagai berikut :

$$r = \frac{2r.b}{1+rb}$$

Keterangan :

r : Nilai reliabilitas

rb : Korelasi *pearson product moment* antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0.7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrument (rb_{hitung}), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya:

- a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.
- b. Bila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang *relative* sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat handal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliable.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif umumnya digunakan dalam penelitian untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam deskriptif antara lain berupa : rata-rata (*mean*), *median*, *modus*, dan standar *deviasi*.

a. *Mean (rata-rata)*

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = mean (rata-rata)

x = data pengamatan

n = jumlah data

b. *Standar Deviasi*

$$s = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)}}$$

Dimana:

S = standar deviasi

x_i = data pengamatan dari 1,2,3..... sampai *n*

n = jumlah data

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya memiliki distribusi normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Analisis yang digunakan untuk menguji normalitas dalam

penelitian ini adalah dengan memakai uji *one sample kolmogorov-smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 5% atau 0,05 maka data berdistribusi normal. Dan jika hasil uji *one sample kolmogorov-smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak berdisrubusi normal (Ghozali, 2016).

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menyatakan uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi antara variabel bebas. Efek dari multikolinearitas menyebabkan tingginya variabel terhadap sampel. Hal tersebut terjadi standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t- hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi oleh variabel dependen.

Metode untuk menguji adanya multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai *variance inflantion factor* (VIF). Nilai *tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai *tolerance* rendah sama dengan nlai $VIF = 1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nila VIF diatas angka 10.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, terdapat indikasi terjadi heteroskedastisitas atau sebaliknya. Hal ini dapat dilihat dari

kriteria pengujian jika nilai signifikan dari variabel independen lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai sigifikansi lebih dari variabel independen kurang dari 0,05 maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS. Regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} : Kepuasan Mahasiswa

a : Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2 \dots X_n = 0$)

b : Koefisien linear berganda

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Kepercayaan

3.6.3.1 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel independen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 (α -5%). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- a. Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ ini berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ ini berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan pada model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan uji F yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat model Fit dengan data. Namun, jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka model tidak Fit dengan data (Ghozali, 2016).

3.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai *adjusted R²* yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Semakin tinggi nilai *adjusted R²* maka semakin tinggi variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2016).

3.7 Hasil Studi Pilot

Studi Pilot digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen penelitian. Sebelum kuesioner disebarkan pada responden sesungguhnya, maka kuesioner di uji coba terlebih dahulu pada mahasiswa S1 Manajemen yang lebih sering berurusan dengan tendik. Untuk menguji validitas dan reabilitas kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang mahasiswa hal ini adalah sebagai berikut.

3.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2018) menyatakan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Uji Validitas

No	Kode	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa					
1	KM.1	Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien	0.364	0.30	Valid
2	KM.2	Kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa terhadap tendik telah sesuai harapan	0.692	0.30	Valid
3	KM.3	Proses dalam pelayanan yang disajikan tendik sangat bermanfaat dalam penyelesaian permasalahan mahasiswa	0.548	0.30	Valid
4	KM.4	Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa	0.672	0.30	Valid
5	KM.5	Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tendik secara umum	0.741	0.30	Valid
Kualitas Pelayanan					
1	KP.1	Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman	0.703	0.30	Valid
2	KP.2	Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, terpecaja dan akurat serta konsisten	0.795	0.30	Valid
3	KP.3	Kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi permasalahan mahasiswa dengan baik	0.696	0.30	Valid
4	KP.4	Kemampuan tendik untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa	0.703	0.30	Valid
5	KP.5	Kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi	0.690	0.30	Valid
Kepercayaan					
1	K.1	Persepsi mahasiswa bahwa instansi mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku	0.731	0.30	Valid

2	K.2	sesuai etika dan jujur Kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik	0.781	0.30	Valid
3	K.3	Kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa	0.609	0.30	Valid

Tabel diatas terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator pada variabel terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, dan menunjukkan bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dimana $r\text{-tabel}$ bernilai 0.30. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2018) Mengemukakan uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Dalam penelitian ini uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	r-tabel	Keterangan
1	Kepuasan Mahasiswa	0.812	0.60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0.869	0.60	Reliabel
3	Kepercayaan	0.836	0.60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. dan semua item pertanyaan bisa dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Profil responden pada penelitian bertujuan untuk melihat gambaran atau kondisi responden yang diteliti. Berdasarkan penyebaran 100 kuesioner yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan gambaran tentang profil responden dan data-data lainnya. Profil responden yang dibahas dalam penelitian ini antara lain:

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

Adapun profil responden berdasarkan umur dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	%
1	19-21 Tahun	50	50
2	22-24 Tahun	49	49
3	25-27 Tahun	1	1
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase pengelompokkan mahasiswa berdasarkan umur seperti yang tertera pada Tabel 4.1 di atas, dimana presentase terbesar yaitu mahasiswa yang berumur diantara 19-21 tahun sebanyak 50 orang mahasiswa dengan presentase (50%), sedangkan mahasiswa yang paling sedikit ditemui adalah 25-27 tahun sebanyak 1 orang mahasiswa dengan presentase (1%). Hal ini berarti bahwa mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA yaitu mereka yang berusia produktif, yaitu usia yang lebih banyak dan aktif menjadi mahasiswa S1 Manajemen di UNIDHA.

4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	29	29
2	Perempuan	71	71
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase pengelompokkan mahasiswa berdasarkan jenis kelamin seperti yang tertera pada Tabel 4.2 di atas, dimana presentase terbesar yaitu mahasiswa yang bejenis kelamin perempuan sebanyak 71 orang mahasiswa dengan presentase (71%), hal ini membuktikan bahwa mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA di dominasi oleh mahasiswa perempuan hal ini juga di dukung karena prodi di S1 Manajemen juga banyak diminati oleh perempuan dan semua mata kuliah di prodi S1 Manajemen tidak banyak melakukan yang turun lapangan hanya saja kuliah di dalam kelas dan labor.

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Masuk

Adapun profil responden berdasarkan tahun masuk dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Akademik

No	Tahun Akademik	Jumlah	%
1	2017/2018	49	49
2	2018/2019	51	51
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase pengelompokkan mahasiswa berdasarkan tahun akademik seperti yang tertera pada Tabel 4.3 di atas, dimana presentase terbesar yaitu mahasiswa yang masuk pada tahun akademik diantara tahun 2018/2019 sebanyak 51 orang mahasiswa dengan presentase (51%), hal ini membuktikan bahwa mahasiswa S1 Manajemen di UNIDHA yang di tahun 2018/2019 merupakan mahasiswa yang lebih banyak aktif di kampus UNIDHA di karenakan pada tahun akademik

2017/2018 sudah ada beberapa yang sudah tamat atau tidak aktif lagi menjadi mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Semester

Adapun profil responden berdasarkan semester dapat dilihat sebagai berikut:

4.1.5 Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Semester

No	Semester	Jumlah	%
1	Semester 6	51	51
2	Semester 8	49	49
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase pengelompokkan mahasiswa berdasarkan semester seperti yang tertera pada Tabel 4.4 di atas, dimana presentase terbesar yaitu mahasiswa yang semester 6 sebanyak 51 orang dengan presentase (51%), hal ini membuktikan bahwa mahasiswa S1 Manajemen di UNIDHA yang di semester 6 merupakan mahasiswa yang lebih banyak aktif di kampus UNIDHA di karenakan pada semester 8 sebanyak 49 orang (49%) sudah ada beberapa yang sudah tamat atau tidak aktif lagi menjadi mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

4.3 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif umumnya digunakan dalam penelitian untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Dalam penelitian ini analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Analisis Deskriptif

No	Pernyataan	Mean	TCR	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa				
1	Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien	4.36	87.2	Sangat Baik
2	Kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa terhadap tendik telah sesuai harapan	3.89	77.8	Baik

3	Proses dalam pelayanan yang disajikan tendik sangat bermanfaat dalam penyelesaian permasalahan mahasiswa	4.01	80.2	Baik
4	Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa	3.71	74.2	Baik
5	Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tendik secara umum	3.81	76.2	Baik
Kualitas Pelayanan		Mean	TCR	Keterangan
1	Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman	3.44	68.8	Baik
2	Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, terpecaja dan akurat serta konsisten	3.76	75.2	Baik
3	Kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi permasalahan mahasiswa dengan baik	3.70	74	Baik
4	Kemampuan tendik untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa	3.92	78.4	Baik
5	Kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi	3.51	70.2	Baik
Kepercayaan		Mean	TCR	Keterangan
1	Persepsi mahasiswa bahwa instansi mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur	3.98	79.6	Baik
2	Kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik	4.08	81.6	Sangat Baik
3	Kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa	3.83	76.6	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada variabel kepuasan mahasiswa pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien dengan nilai

TCR 87.2%. Sedangkan pernyataan yang paling rendah jawaban responden adalah Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa dengan nilai TCR 74.2%.

Pada variabel kualitas pelayanan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan Kemampuan tendik untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa dengan nilai TCR 78.4%. Sedangkan pernyataan yang paling rendah jawaban responden Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman dengan nilai TCR 68.8%.

Pada variabel kepercayaan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan Kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik dengan nilai TCR 81.6%. Sedangkan pernyataan yang paling rendah jawaban responden Jaminan masa tua seperti Kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa dengan nilai TCR 76.6%.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji layak atau tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

4.4.1 Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			261
Normal Parameters ^a	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.82221681
Most Extreme Differences	Absolute		.047
	Positive		.047
	Negative		-.026
Kolmogorov-Smirnov Z			.766
Asymp. Sig. (2-tailed)			.600
a. Test distribution is Normal.			

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai asymp sign pada masing-masing variabel $0.600 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menyatakan uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi antara variabel bebas. Efek dari multikolinearitas menyebabkan tingginya variabel terhadap sampel.. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.407	.297		4.737	.000		
kualitas_pelayanan	.227	.080	.305	2.830	.006	.472	2.117
kepercayaan	.433	.108	.431	4.002	.000	.472	2.117

a. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance $> (0.10)$ dan nilai VIF $< (10)$. Hal ini menunjukkan bahwa Tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Heterokedastisitas

Model	Sig.
1 (Constant)	.498
kualitas_pelayanan	.962
kepercayaan	.662

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari masing-masing variabel berada > 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.407	.297		4.737	.000		
kualitas_pelayanan	.227	.080	.305	2.830	.006	.472	2.117
kepercayaan	.433	.108	.431	4.002	.000	.472	2.117

a. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1.407 + 0.227X_1 + 0.433X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Dari persamaan regresi berganda diatas terlihat bahwa nilai konstanta sebesar 1.407 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa adalah positif sebesar 1.407.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) yakni 0.227. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.227 dengan asumsi variabel kepercayaan tetap.
3. Nilai koefisien kepercayaan (X_2) yakni 0.433. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepercayaan meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.433 dengan asumsi variable kualitas pelayanan tetap.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel independen.

Dalam penelitian ini, uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.407	.297		4.737	.000		
kualitas_pelayanan	.227	.080	.305	2.830	.006	.472	2.117
kepercayaan	.433	.108	.431	4.002	.000	.472	2.117

a. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Sumber: Lampiran output SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui uji hipotesis (t) adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi ($0.006 < 0.05$). maka hipotesis pertama H_0 ditolak, H_a diterima.
2. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$). maka hipotesis kedua H_0 ditolak, H_a diterima.

4.6.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan pada model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji f adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Uji f

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.192	2	5.096	42.859	.000
	Residual	11.534	97	.119		
	Total	21.726	99			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Sumber: Lampiran output SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui uji hipotesis (F) adalah sebagai berikut:
Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$). maka hipotesis ketiga diterima.

4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi

koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dalam penelitian ini uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.458	.34483

Sumber: Lampiran output SPSS

Dari tabel diatas menunjukkan besar pengaruhnya yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 45.8% sedangkan sisanya 44.2% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi ($0.006 < 0.05$). maka hipotesis pertama H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen maka kepuasan akan meningkat seperti Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien, Kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa terhadap tendik telah sesuai harapan, Proses dalam pelayanan yang disajikan tendik sangat bermanfaat dalam penyelesaian permasalahan mahasiswa, Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa, dan Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tendik secara umum.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Harahap et al., (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $(0.000) < 0.05$. maka hipotesis kedua H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan mahasiswa S1 Manajemen terhadap perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen maka kepuasan akan meningkat seperti Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman, Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, terpecah dan akurat serta konsisten, Kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi permasalahan mahasiswa dengan baik, Kemampuan untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa dan Kesiapan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Rosita et al., (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Mahasiswa

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $(0.000) < 0.05$. maka hipotesis ketiga diterima. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan mahasiswa S1 Manajemen terhadap perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen

maka kepuasan akan meningkat seperti Persepsi mahasiswa bahwa instansi mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur, kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik dan kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Rosita et al., (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan, maka diambil simpulan:

1. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $(0.006) < 0.05$. maka hipotesis pertama H_0 ditolak, H_a diterima.
2. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $(0.000) < 0.05$. maka hipotesis kedua H_0 ditolak, H_a diterima.
3. Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $(0.000) < 0.05$. maka hipotesis ketiga diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan, maka peneliti menyarankan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen termasuk dalam kategori tinggi. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa karena hal ini sesuai dengan salah satu misi dari perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen yaitu memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa yang profesional.

2. Perlunya meningkatkan kepercayaan kepada mahasiswa perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen. Melihat bahwa kepercayaan masih dalam kategori cukup dan merupakan variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk meningkatkan kepercayaan, perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen harus mampu mendahulukan kepentingan mahasiswa dan memenuhi kebutuhan para mahasiswa perguruan tinggi UNIDHA Prodi S1 Manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambartiasari, Geta., et al. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Vanezuela. 8(3).
- Andari, N. M., W. & S. (2016). *Consumer Preference Towards Organic Vegetables At Super Indo Sultan Agung Yogyakarta. Proceeding International Conference Agribusiness Development For Human Welfare*. Yogyakarta.
- Anggraeni, Rheza., et al. (2020). Pengaruh Media Sosial Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian *Online Di Adorable Projects Cimahi* Jawa Barat.
- Aqfir, & Bustam. (2020). Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan, Proses Pembelajaran Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mujahidin Tolitoli. *Actual Organization Of Economy*, 01(01).
- Fadhil, M. (2019). Pengaruh Pembiayaan Modal Kerja Terhadap Pendapatan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Pada Koperasi Syariah Mitra Niaga.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (VIII). Semarang.
- Hafifi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa di STKIP Panca Sakti Pondok Gede. *Management. FE UB*, 6(2).
- Handayani, C. M. S., Fauziyah, & Aripriabowo, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya. *Majalah Ekonomi*, 24(2).
- Harahap, Y., Makhdalena, & Zulkarnain. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan ((FKIP) Universitas Riau. *JUMPED*, 7(1).
- Harahap, Y., Makhdalena, & Zulkarnain. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau. *Jumped*, 7(1).
- Herlina, G., & Cahyani, N. (2020). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 08(02).
- Junaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1).

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent* (cetakan 1). Rajawali pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. (2015). *The Mediating Effect Of Satisfaction On Student Loyalty To Higher Education Institution. European Scientific Journal, 1.*
- Masreviastuti, Rianto, R., & Hidayatinnisa, N. (2020). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Polinema.*
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta.*
- Primayanti, S. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen C&C Cupcake Bandung.
- Rawung, D. T. (2020). *Metode Penarikan Sampel. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Pusat Statistik RI.*
- Rosita, D., Djunaedi, & Laely, N. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 – 2019 Universitas Kadiri. *Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi, 2(1).*
- Santi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. *Jurnal ilmiah ekonomi bisnis, 6(3).*
- Sari, T. A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17.*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Alfabeta.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Alfabeta.*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.*
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.*
- Sutrisno, Brahmasari, I. A., & Panjaitan, H. (2016). The Influence Of Service Quality, and Customer Realionship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty On Indonesia National Army Level II Hospital. *International Journal of Businnes and Management Invention, 5(5).*
- Suyanto, M. A., & Setiawan, S. R. (2019). Model Kepercayaan Mahasiswa. *Managament*

Research, 2(2).

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4* (4th ed.). Andi.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10).
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2).
- Z, R., & Almasdi, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh. *Jurnal Ekonomi*, 23(2).

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Saudara/i

Di tempat

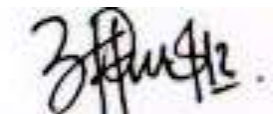
Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas Padang dengan judul penelitian tentang : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Dan Kepercayaan Kepada Tendik Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas**. Saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner dengan jujur dimana jawaban yang Saudara/I berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terima kasih. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Dengan hormat,

Atas partisipasi sdr/i, saya ucapkan terima kasih. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya



Yunita Anggraini

BP: 17120005

A. Identitas Pribadi Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (jawaban yang saudara berikan akan dirahasiakan).

- Nama : _____
- BP : ☐ 2017
☐ 2018
- Umur : ☐ 15-18 Tahun
☐ 19-21 Tahun
☐ 22-24 Tahun
☐ 25-27 Tahun
- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
- Tahun Akademik : ☐ 2017/2018
☐ 2018/2019
- Angkatan/Semester : ☐ Semester 6
☐ Semester 8
- Jurusan : S1 Manajemen

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon isilah dengan tanda centang (\checkmark) atau tanda silang (\times) pada salah satu kolom dari 5 pilihan jawaban (a,b,c,d, dan e) yang menurut sdr/i anggap paling sesuai. serta isi pada tempat yang telah disediakan, dengan keterangan:

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
2. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda
3. Setelah mengisi kuesioner mohon sdr/i berikan kepada yang menyerahkan kuesioner

Terimakasih partisipasi anda.

1. Kepuasan Mahasiswa

Pernyataan di bawah ini mengenai Kepuasan Mahasiswa terhadap tendik UNIDHA

No	Kode	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	KM.1	Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika sistem informasi tendik membantu pekerjaan mahasiswa secara efisien					
2	KM.2	Kebutuhan atau tujuan yang diinginkan mahasiswa terhadap tendik telah sesuai harapan					
3	KM.3	Proses dalam pelayanan yang disajikan tendik sangat bermanfaat dalam penyelesaian permasalahan mahasiswa					
4	KM.4	Kinerja sistem informasi yang diterima mahasiswa telah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa					
5	KM.5	Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tendik secara umum					

2. Kualitas Pelayanan

Pernyataan di bawah ini mengenai Kualitas Pelayanan tendik yang ada di UNIDHA

No	Kode	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	KP.1	Tersedia ruang tunggu yang luas dan nyaman					
2	KP.2	Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten					
3	KP.3	Kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi permasalahan mahasiswa					

		dengan baik					
4	KP.4	Kemampuan tendik untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap mahasiswa					
5	KP.5	Kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi					

3. Kepercayaan

Pernyataan berikut ini berisi persepsi atau kepercayaan mahasiswa kepada tendik UNIDHA

No	Kode	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	K.1	Persepsi mahasiswa bahwa instansi mengikuti prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur					
2	K.2	Kepercayaan mahasiswa terhadap kemitraan (kerja sama) yang di jalin oleh tendik memiliki tujuan dan motivasi yang baik					
3	K.3	Kemampuan tendik untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa					

Lampiran 2

Regression

Model	Sig.
1 (Constant)	.498
kualitas_pelayanan	.962
kepercayaan	.662

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters ^a	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.34132753
Most Extreme Differences	
Absolute	.063
Positive	.063
Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z	.627
Asymp. Sig. (2-tailed)	.826
a. Test distribution is Normal.	

No	Umur	Jumlah	%
1	19-21 Tahun	50	50
2	22-24 Tahun	49	49
3	25-27 Tahun	1	1
	Total	100	100

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	29	29
2	Perempuan	71	71
	Total	100	100

No	Tahun Akademik	Jumlah	%
1	2017/2018	49	49
2	2018/2019	51	51
	Total	100	100

No	Semester	Jumlah	%
1	Semester 6	51	51
2	Semester 8	49	49
	Total	100	100

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepercayaan, kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.685 ^a	.469	.458	.34483	.469	42.859	2	97	.000	1.563

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.192	2	5.096	42.859	.000 ^a
	Residual	11.534	97	.119		
	Total	21.726	99			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

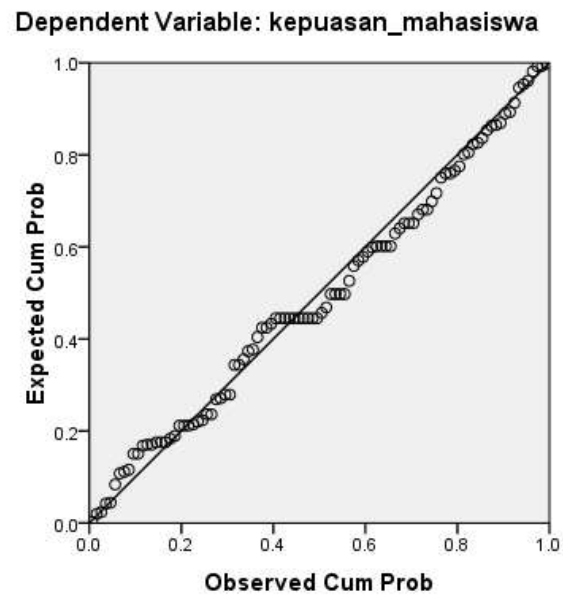
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.407	.297		4.737	.000		
	kualitas_pelayanan	.227	.080	.305	2.830	.006	.472	2.117
	kepercayaan	.433	.108	.431	4.002	.000	.472	2.117

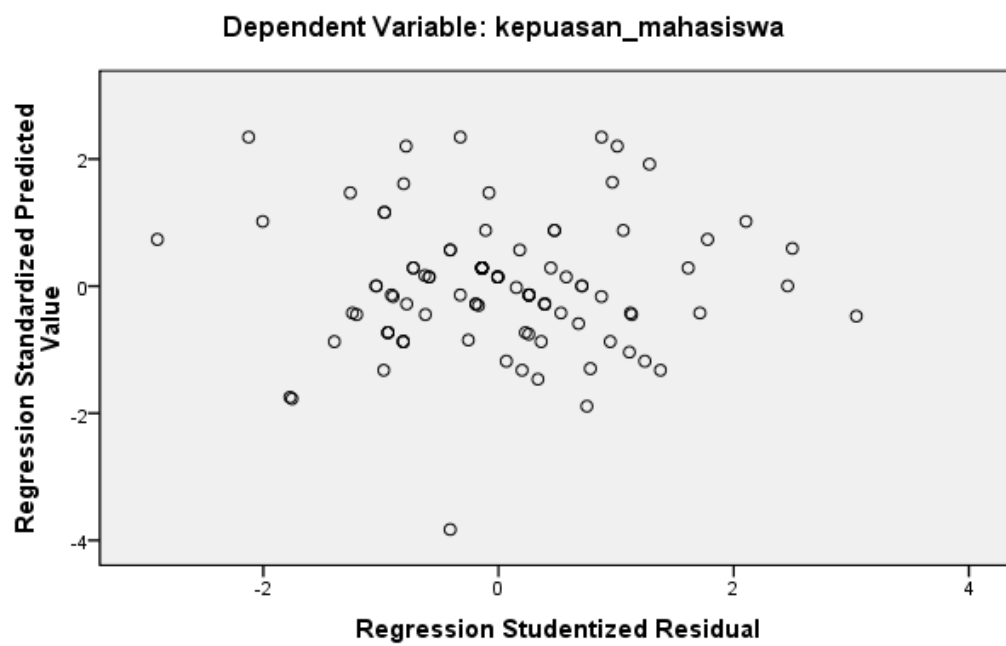
a. Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepercayaan 1	3.98	.586	100
kepercayaan 2	4.08	.506	100
kepercayaan 3	3.83	.637	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepercayaan 1	7.91	.951	.580	.610
kepercayaan 2	7.81	1.166	.490	.716
kepercayaan 3	8.06	.845	.605	.582

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kualitas pelayanan 1	3.44	.967	100
kualitas pelayanan 2	3.76	.754	100
kualitas pelayanan 3	3.70	.772	100
kualitas pelayanan 4	3.92	.598	100
kualitas pelayanan 5	3.51	.785	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitas pelayanan 1	14.89	5.755	.678	.838
kualitas pelayanan 2	14.57	6.652	.674	.831
kualitas pelayanan 3	14.63	6.357	.742	.814
kualitas pelayanan 4	14.41	7.477	.614	.849
kualitas pelayanan 5	14.82	6.351	.726	.818

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan mahasiswa 1	4.36	.628	100
kepuasan mahasiswa 2	3.89	.751	100
kepuasan mahasiswa 3	4.01	.541	100
kepuasan mahasiswa 4	3.71	.743	100
kepuasan mahasiswa 5	3.81	.720	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepuasan mahasiswa 1	15.42	4.246	.327	.728
kepuasan mahasiswa 2	15.89	3.129	.675	.584
kepuasan mahasiswa 3	15.77	4.078	.511	.670
kepuasan mahasiswa 4	16.07	3.904	.351	.729
kepuasan mahasiswa 5	15.97	3.423	.579	.631

Lampiran 3 Tabulasi

Kepuasan Mahasiswa					Kualitas Pelayanan					Kepercayaan		
km1	km2	km3	km4	km5	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	k1	k2	k3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
5	5	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4
5	5	5	4	3	1	3	5	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4
4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4

5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3