

PENGARUH ASPEK PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Studi Pada Mahasiswa Internasional Universitas Ahmad Dalam Yogyakarta

Resti Wulandari
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
wulanresti44@gmail.com

Abstract

The study was conducted to analyze the effect of service on international student satisfaction at Ahmas Dahlan University in Yogyakarta. This research is a quantitative descriptive approach using data from 129 respondents. The data collection method uses the saturated sampling method with the help of documentation, library research, and questionnaires. Data were then analyzed using multiple regression analysis using SPSS programs. The results of the data analysis showed that the service aspects of reliability, responsiveness, and assurance did not significantly influence the satisfaction of UAD Yogyakarta international students. While the sincerity variable (empathy) with a significance value of 0.019 and tangible variables with a significance value of 0,000 had a significant positive effect on international student satisfaction at UAD. However, simultaneous variable analysis shows that reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), sincerity (empathy), assurance (assurance) and tangibility have a significant positive effect on international student satisfaction with an F count of 22.284 with a significance level of 0,000.

Keywords: *Service Aspects, International Student Satisfaction*

Abstrak

Penelitian dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa internasional Universitas Ahmas Dahlan Yogyakarta. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data dari 129 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode sampling jenuh dengan bantuan dokumentasi, studi pustaka, dan kuesioner. Data kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil analisis data menunjukkan bahwa aspek pelayanan yaitu variabel keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional UAD Yogyakarta. Sedangkan variabel ketulusan (empathy) dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 dan variabel keberwujudan (tangible) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional di UAD. Akan tetapi, analisis variabel secara simultan

menunjukkan bahwa keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), ketulusan (empathy), jaminan (assurance) dan keberwujudan (tangible) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional dengan F hitung 22,284 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Kata Kunci: Aspek Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa Internasional

A. Pendahuluan

Dalam era persaingan globalisasi pendidikan sekarang ini, setiap penyelenggara pendidikan harus siap bersaing baik bersaing secara nasional maupun internasional. Hal tersebut juga dialami oleh penyelenggara pendidikan seperti perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta yang harus terus meningkatkan kualitas pendidikan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas pendidikan yang ditawarkan agar bersaing dengan perguruan tinggi lain dalam tingkat lokal dan global. Semakin meningkat intensitas kompetisi menuntut setiap perguruan tinggi untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan dan preferensi masyarakat.

Data perguruan tinggi swasta (PTS) bulan Januari 2008 menunjukkan bahwa di lingkungan kopertis wilayah V terdapat 123 PTS dengan 526. Jumlah PTS tersebut menurun menjadi 115 PTS yang terdiri atas 109 PTS aktif dengan 520 program studi dan 6 PTS tidak aktif pada bulan Januari 2011. Sedangkan data bulan Juli 2011 di lingkungan kopertis wilayah V terdapat 116 PTS yang terdiri atas 112 PTS aktif dengan 508 program studi dan 4 PTS tidak aktif. Bahkan data terakhir pada tahun 2012 menjadi 115 perguruan tinggi dan jumlah program studi 540 buah. Dari 115 PTS tersebut terdiri dari 112 PTS yang masih aktif dengan 511 program studi dan 3 perguruan tinggi swasta yang non aktif dengan 29 program studi.¹

Salah satu aspek yang menunjukkan kualitas perguruan tinggi maupun program studi adalah akreditasi. Akreditasi yang baik menjadi salah satu strategi untuk memasarkan layanan pendidikan kepada calon peserta didik, dengan akreditasi yang baik akan memungkinkan untuk menarik minat calon peserta didik, sehingga dapat menjaga keberlangsungan lembaga penyelenggara pendidikan. Suandi berpendapat bahwa perguruan tinggi yang belum terakreditasi agar dapat

¹ Kopertis5, 2013. *Profil Perguruan Tinggi Swasta di Lingkungan Kopertis Wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta*. Hlm. 19.

memanfaatkan kesempatan yang ada untuk memperbaiki akreditasi.² Sebab saat ini, sudah banyak perguruan tinggi yang mengajukan dan belum terakreditasi. Beberapa parameter yang menjadi aspek penilaian akreditasi adalah layanan pendidikan, terkait dengan pelayanan, fasilitas lembaga pendidikan dan kualitas pendidik. Menurut Mendikbud kualitas pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas guru, kurikulum, serta sarana dan prasarana.³ Pengembangan kapasitas dan profesionalitas melalui pendidikan dan pelatihan mutlak diperlukan agar pelayanan di dunia pendidikan semakin baik.

Pelayanan pendidikan di Indonesia masih diwarnai berbagai permasalahan. Banyaknya guru atau dosen yang tidak memiliki kompetensi sesuai syarat dan kesulitan akses terhadap institusi pendidikan masih kerap terjadi. Muhammad mengemukakan masalah pelayanan pendidikan mencakup kesenjangan kualitas, lemahnya manajemen, dan terbatasnya infrastruktur yang layak.⁴ Kekurangan infrastruktur banyak dialami PTS karena anggaran yang tak mencukupi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Indonesia masih belum baik. Peningkatan kualitas pendidikan diperlukan agar dapat bersaing di tingkat internasional, sehingga perguruan tinggi swasta di Indonesia semakin layak untuk memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa dari negara lain.

Salah satu penyelenggara pendidikan tinggi yang memiliki layanan pendidikan bertaraf internasional adalah Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta. Sejak tahun 2007 UAD telah dipercaya sebagai partner oleh biro perencanaan kerjasama luar negeri (BPKLN) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk menyelenggarakan program internasional darmasiswa dengan beasiswa dari KEMDIKBUD. Program tersebut terus berjalan sampai saat ini, bahkan Universitas Ahmad Dahlan (UAD) terus mengembangkan berbagai program internasional, antara lain program beasiswa muhammadiyah bagi

²Edy Suandi Hamid. 2015. Kampus tak Terakreditasi Harus ditutup. Dari <http://republika.co.id/berita/pendidikan/dunia-kampus/15/03/27/nlurmk-kampus-tak-terakreditasi-harus-ditutup>. Diakses pada 09 juli 2016.

³ Mendikbud. 2014. Tingkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan. Dari <http://edukasi.kompas.com/read/2014/08/21/17000031/Mendikbud.Tingkatkan.Akses.dan.Kualitas.Pendidikan>. Diakses Pada 07 September 2016.

⁴ Ali, Muhammad. 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm.45.

mahasiswa asal Thailand, beasiswa unggulan dari pemerintah Filipina, *joint degree*, *ASEAN international mobility students (AIMS)*, *Indonesian culture and language courses (ICLC)*, dan lain-lain. Program-program tersebut membawa tren positif terhadap jumlah mahasiswa asing yang kuliah di UAD. Data mahasiswa internasional dari tahun 2009 yang mengemban pendidikan di UAD tercatat sebanyak 44 mahasiswa (2009), 44 mahasiswa (2010), 75 mahasiswa (2011), 99 mahasiswa (2012), dan 116 mahasiswa pada tahun 2013 yang berasal dari Jerman, Inggris, Spanyol, Belgia, Belanda, Hungaria, Uzbekistan, Turki, Mesir, China, Jepang, Korea Selatan, India, Bangladesh, Philipina, Thailand, Malaysia, dan Timor Leste.

Animo mahasiswa asing untuk kuliah di UAD diperkirakan akan terus meningkat dengan semakin banyaknya kesempatan bagi UAD untuk mengikuti *Education Expo Program* di berbagai Negara serta keinginan dari beberapa kedutaan besar asing di Indonesia, antara lain Rusia dan India untuk melakukan kerjasama dengan UAD. Banyaknya perguruan tinggi yang telah merealisasikan kerjasama dengan UAD juga menunjukkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat internasional terhadap UAD. UAD kini memiliki Kantor Urusan Internasional (KUI) yang menjadi contoh perguruan tinggi (PT) lain dalam mengelola urusan internasional seperti pertukaran mahasiswa dan kerjasama dengan PT luar negeri. Hal tersebut menjadikan UAD merupakan perguruan tinggi swasta (PTS) yang memiliki mahasiswa asing terbanyak di Indonesia. Hingga tahun ini sedikitnya ada 500 mahasiswa asing yang belajar di UAD melalui beberapa program. Sebagian besar merupakan mahasiswa dari Cina. Dari sisi kerja sama luar negeri, UAD juga sudah beberapa kali mengirimkan mahasiswa untuk menggelar kuliah kerja nyata (KKN) di luar negeri. Dalam rangka untuk menarik mahasiswa, melayani kebutuhan, dan mempertahankan mereka, UAD turut aktif terlibat dalam pemahaman persepsi, harapan, dan kualitas pelayanan.⁵

⁵ Kasiyarno.2015. Semakin Banyak Mahasiswa Asing Belajar di Uad. Dari. <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/duniakampus/15/03/23/nlnv5s-semakin-banyak-mahasiswa-asing-belajar-di-uad>. Diakses Pada Desember 2016.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan pemenuhan kebutuhan manusia dengan cara yang menguntungkan.⁶

2. Service Quality (*SERVQUAL*)

Kualitas layanan merupakan penentu penting keberhasilan dalam menarik pengulangan bisnis untuk sebuah perusahaan untuk mendeskripsikan suatu sarana yang dengannya kualitas itu penyediaan layanan dapat diukur, dan dengan demikian pada gilirannya untuk mengembangkan alat tersedia untuk manajemen. *SERVQUAL* pada awalnya dirancang untuk penilaian layanan dalam sektor keuangan, pertama terkait dengan harapan kualitas layanan, kualitas kedua diterima, dan ketiga dirancang untuk memperoleh data demografis dari responden. Dalam dua bagian pertama instrumen penelitian berusaha untuk mencerminkan premis dasar di balik *SERVQUAL*, dan pertanyaan yang sesuai untuk masing-masing dari lima dimensi dipilih. Penilaian kualitas layanan dengan menggunakan model *SERVQUAL* meliputi perhitungan antara skor persepsi ($P = Perception$) pelanggan terhadap layanan dengan skor harapan ($E = Expectation$). Mula-mula munculnya *SERVQUAL* dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang merupakan alat untuk mengukur skala mutu dalam sektor jasa. Ukuran dalam mengukur kualitas pelayanan antara lain (Assauri, 2003).⁷

3. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan Kemampuan PT untuk melakukan layanan yang dijanjikan andal dan akurat. Indikator dari variabel keandalan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan layanan yang dijanjikan kepada mahasiswa
- b. Biaya yang akurat untuk mahasiswa
- c. Dapat diandalkan dan akurat

⁶ Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid I. Jakarta: Erlangga. Hlm 67.

⁷ Assauri, Sofjan, 2003, *Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Usahawan*, Jurnal Ekonomi, 01 (januari). Hlm 25-30.

Keandalan indikator menunjukkan varians indikator yang ada dijelaskan oleh variabel

- a. Nilainya antara 0 dan 1.
- b. Ketika indikator dan variabel distandarisasi, sama dengan indikator kuadrat
- c. Biasanya minimal 0,25 hingga 0,5
- d. Indikator reflektif harus dihilangkan model pengukurannya.
- e. lebih kecil dari 0,7

4. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan respon pegawai PT dalam Kesiapan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat . Indikator dari variabel ketanggapan adalah sebagai berikut:

- a. Kesiapan untuk membantu mahasiswa dengan cepat
- b. Waktu pengiriman layanan yang tepat untuk kebutuhan mahasiswa
- c. layanan yang cepat kepada mahasiswa.

5. Ketulusan (*empathy*)

Empati merupakan Penyediaan perhatian individual untuk menunjukkan rasa peduli kepada civita akademik . Indikator dari variabel empati adalah sebagai berikut:

- a. Jam operasi yang nyaman untuk mahasiswa
- b. Lokasi yang nyaman
- c. Makanan yang benar-benar dikemas

6. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan pada jaminan kualitas pendidikan yang diberikan atau kepercayaan yang diberikan dari PT yang telah diukur. Indikator dari variabel jaminan adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan karyawan dan dosen dilingkungan kampus
- b. Kesopanan dari karyawan dan dosen
- c. Kemampuan karyawan untuk menginspirasi kepercayaan

7. Keberwujudan (*tangibles*)

Aspek keberwujudan merupakan munculnya fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa. Indikator dari variabel *tangible* adalah sebagai berikut:⁸

- a. Penampilan pimpinan, dosen dan karyawan
- b. Menggunakan kebersihan untuk melayani mahasiswa
- c. Ketersediaan tempat duduk yang nyaman
- d. Ketersediaan parkir yang memadai

8. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai ukuran bagaimana produk atau layanan disediakan oleh perusahaan yang memenuhi harapan pelanggan di bandingkan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya.⁹ Kepuasan pelanggan adalah metrik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman. Metrik ini biasanya dihitung dengan menggunakan survei kepuasan pelanggan yang menanyakan pada skala lima atau tujuh poin bagaimana perasaan pelanggan tentang interaksi dukungan, pembelian, atau pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

- a. Faktor-faktor kepuasan pelanggan

Terdapat macam-macam faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: Kombinasi serangkaian pengalaman pelanggan memengaruhi kepuasan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan Skor kepuasan pelanggan dapat membantu memberikan pengalaman pelanggan yang benar-benar mulus. Keduanya penting untuk pertumbuhan pendapatan.

- b. Mengukur kepuasan pelanggan

Kuisisioner sebagai instrumen digunakan untuk penelitian ini yang berisi deskripsi singkat tentang tujuan dan pentingnya penelitian. Kuisisioner dikembangkan sendiri namun beberapa item

⁸ Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Pepustakaan dari Seroqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Setyo. Hlm 20-31.

⁹ Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat. Hlm 56-67.

mengenai kepuasan pelanggan diambil dari studi.¹⁰ Nilai-nilai Responden juga memastikan kerahasiaan karena informasi yang dibagikan dalam hal ini akan digunakan untuk tujuan akademik dan penelitian, Kirim masukan, Survei kepuasan pelanggan, Menyamar berbelanja dan Analisis pelanggan yang hilang.

c. Ciri-ciri pelanggan yang puas

Pelanggan mengendalikan pengalaman yang mereka inginkan; mereka meneliti, mengeksplorasi, dan berbagi. Pelanggan mengharapkan interaksi pribadi dan percaya bahwa merek dapat memberikan pengalaman yang lebih konsisten, Pelanggan melihat produk yang mereka minati di beberapa saluran dan perangkat, dan kemungkinan saluran yang dimiliki merek adalah tempat terakhir yang di lihat, Pelanggan mempercayai dari mulut ke mulut atas merek, memercayai rekomendasi online daripada pernyataan merek, pelanggan mengharapkan layanan waktu-nyata terlepas dari saluran yang mereka gunakan, Pelanggan siap berbicara dengan siapa pun tentang pengalaman baik atau buruk. Pelanggan 3x lebih mungkin untuk merekomendasikan merek setelah memiliki interaksi positif.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Menurut Wiratha dalam Supriyanto dan Maharani penelitian survei menggunakan survei yang dikirim ke responden survei.¹¹ Data yang dikumpulkan dari survei kemudian dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan penelitian yang bermakna dan hanya menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa internasional Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta tahun 2015 sebanyak 129 mahasiswa dan Sampel dalam penelitian ini dilakukan oleh seluruh mahasiswa

¹⁰ Sweeney., dan Swait, J., 2008, *The Effect of Brand Credibility on Customer Loyalty*, Journal of Retailing and Customer Service, Vol. 15, Hlm. 179- 193.

¹¹ Supriyanto, Achamd S, dan V. Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Malang: UIN-Maliki Press, Hlm. 13.

internasional yang sedang tugas belajar di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta pada tahun 2015 di kampus 1, 2, dan 3.

Teknik pengambilan Sampel yang diteliti dalam penelitian ini menggunakan Sampling Jenuh sebagai kepuasan data. Menurut Darmawan sampling jenuh untuk mencapai titik di mana tidak ada informasi baru yang diperoleh dari data lebih lanjut.¹² Titik saturasi menentukan ukuran sampel dalam penelitian kuantitatif karena menunjukkan bahwa data yang memadai telah dikumpulkan untuk analisis rinci. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif. Menurut Syofian Dimana untuk mencapai tujuan pertama dari analisa kuantitatif yaitu mengetahui pengaruh keandalan, ketanggapan, ketulusan, jaminan, dan keberwujudan terhadap kepuasan mahasiswa internasional adalah dengan menggunakan analisis regresi.¹³ Analisis regresi adalah metode statistik yang kuat yang untuk memeriksa hubungan antara dua atau lebih variabel yang menarik. Walaupun ada banyak jenis analisis regresi, pada intinya semua menguji pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁴

D. Hasil Pembahasan

Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan 129 buah kuesioner dan yang mengalami kerusakan 25 buah. Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 104 orang. Penentuan sampel dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah mahasiswa internasional yang sedang tugas belajar di Universitas Ahmad Dahlan.

¹² Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hlm. 21.

¹³Assauri, Sofjan, 2003, *Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Usahawan*, Jurnal Ekonomi, Vol , 01 (januari), hlm. 25-30.

¹⁴ Supriyanto, Achamd S, dan V. Maharani. *Op.,Cit.*, hal. 20.

Responden menurut jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Frekuensi (%)
1.	Laki-laki	38	36,54%
2.	Perempuan	66	63,46%
Jumlah		104	100 %

Responden menurut Negara Asal

No.	Negara Asal	Jumlah	Frekuensi (%)
1	China	82	78,85 %
2	Thailand	15	14,42 %
3	Malaysia	7	6,73 %
Jumlah		104	100 %

Responden menurut kelompok Jurusan

No.	Jurusan	Jumlah	Frekuensi (%)
1	Ekonomi	47	45,20 %
2	Sastra Indonesia	29	27,88 %
3	Manajemen	12	11,54 %
4	Bahasa dan Sastra Arab	9	8,65 %
5	Bahasa dan Budaya Indonesia	7	6,73 %
Jumlah		104	100 %

Hasil menunjukkan tanggapan responden terhadap variabel keandalan mayoritas menjawab netral yang menyimpulkan bahwa mahasiswa netral terhadap kemampuan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Ahmad Dahlan, variabel ketanggapan mayoritas menjawab netral yang menyimpulkan bahwa mahasiswa netral terhadap respon atau kesigapan Universitas Ahmad Dahlan yang membantu mahasiswa dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan secara cepat, variabel ketulusan mayoritas menjawab netral yang menyimpulkan bahwa mahasiswa menilai rasa peduli dan perhatian Universitas Ahmad Dahlan dalam pelayanan cukup baik, variabel jaminan mayoritas menjawab setuju yang menyimpulkan bahwa mahasiswa setuju

terhadap pengetahuan dan keahlian dosen dan karyawan dalam pelayanan yang diberikan., variabel keberwujudan mayoritas menjawab netral yang menyimpulkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap fasilitas fisik yang diberikan dan variabel kepuasan mahasiswa internasional mayoritas menjawab netral yang menyimpulkan bahwa mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan yang cukup puas atau baik dalam memenuhi harapan mahasiswa. Hasil uji validitas menunjukan pada tabel berikut.

Indikator	Komponen faktor						Status
	1	2	3	4	5	6	
X _{1.1}	.861						Valid
X _{1.2}	.817						Valid
X _{1.3}	.730						Valid
X _{2.1}		.905					Valid
X _{2.2}		.839					Valid
X _{2.3}		.854					Valid
X _{3.1}			.834				Valid
X _{3.2}			.876				Valid
X _{3.3}			.869				Valid
X _{4.1}				.797			Valid
X _{4.2}				.92			Valid
X _{4.3}				.849			Valid
X _{5.1}					.898		Valid
X _{5.2}					.902		Valid
X _{5.3}					.911		Valid
Y.1						.721	Valid
Y.2						.770	Valid
Y.3						.723	Valid
Y.4						.820	Valid
Y.5						.845	Valid

Hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa variabel keandalan (X1) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,724 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel keandalan dikatakan reliabel, variabel ketanggapan (X2) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,832 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel ketanggapan dikatakan reliabel, variabel ketulusan (X3) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,823 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel ketulusan dikatakan reliabel, variabel jaminan (X4) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,802 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel jaminan dikatakan reliabel, variabel keberwujudan (X5) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,887 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel ketanggapan dikatakan reliabel, variabel kepuasan mahasiswa internasional (Y) indikator memiliki nilai cronbach's alpha 0,835 yaitu lebih besar dari 0,60 berdasarkan ketentuan diatas maka indikator-indikator dalam variabel kepuasan mahasiswa internasional dikatakan reliabel. Jadi masing-masing variabel baik independen maupun dependen semuanya dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan menjadi alat ukur kuesioner dalam penelitian ini.

Hasil uji signifikansi parsial

Variabel	t Hitung	Hasil uji signifikansi	Keterangan
Keandalan (X ₁)	0,641	0,523	Tidak signifikan
Ketanggapan (X ₂)	0,889	0,376	Tidak signifikan
Ketulusan (X ₃)	2,377	0,019	Signifikan
Jaminan (X ₄)	1,613	0,110	Tidak signifikan
Keberwujudan(X ₅)	3,847	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji simultan bahwa F hitung sebesar $0.000 < \alpha$ sebesar 0.05 sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Pada uji F diatas didapatkan dengan taraf signifikansi 0,000 (sig $\alpha < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa variabel

keandalan (X1), variabel ketanggapan (X2), variabel ketulusan (X3), variabel jaminan (X4) dan variabel keberwujudan (X5) secara bersama – sama memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini bisa ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) yang lebih besar dari 0.05 yaitu 0.523 serta nilai koefisien regresi sebesar 0.061. dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional, variabel ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini bisa ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) yang lebih besar dari 0.05 yaitu 0.376 serta nilai koefisien regresi sebesar 0.035. dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional, ketulusan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional . Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) yang lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.019 serta nilai koefisien regresi 0.216. Semakin baik kualitas pelayanan pada dimensi ketulusan maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel ketulusan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional, jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini bisa ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) yang lebih besar dari 0.05 yaitu 0.110 serta nilai koefisien regresi sebesar 0.122. dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional dan keberwujudan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) yang lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000 serta nilai koefisien regresi 0.295. semakin baik kualitas pelayanan pada dimensi keberwujudan maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel keberwujudan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional.

E. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat ditunjukkan bahwa aspek pelayanan yaitu variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional UAD Yogyakarta. Sedangkan variabel ketulusan (*empathy*) dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 dan variabel keberwujudan (*tangible*) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional di UAD. Akan tetapi, analisis variabel secara simultan menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), ketulusan (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan keberwujudan (*tangible*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional dengan F hitung 22,284 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Saran yang dapat diajukan penulis sebagai bahan masukan bagi pihak Kantor Urusan Internasional (KUI) dan Universitas Ahmad Dahlan (UAD) terutama karyawan lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan secara akurat, teliti dan terpercaya pada dimensi keandalan yang baik kepada mahasiswa agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa internasional, dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa internasional pihak KUI UAD hendaknya memperhatikan ketanggapan seperti: memberikan pelayanan cepat tanggap, memahami kebutuhan mahasiswa dan fleksibilitas pegawai yang baik, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa internasional pihak KUI dan UAD juga harus menunjukkan ketulusan kepada mahasiswa internasional agar mahasiswa mudah untuk berkomunikasi dengan dosen dan karyawan di Universitas Ahmad Dahlan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, 2003, Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, *Usahawan, Jurnal*, 01 (januari) : 25-30.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Pepustakaan dari Seroqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Setyo.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamid, Edy Suandi. 2015. Kampus tak Terakreditasi Harus ditutup. Dari <http://republika.co.id/berita/pendidikan/dunia-kampus/15/03/27/nlurmk-kampus-tak-terakreditasi-harus-ditutup>
- Kasiyarno.2015. Semakin Banyak Mahasiswa Asing Belajar di Uad. Dari <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/duniakampus/15/03/23/nlnv5s-semakin-banyak-mahasiswa-asing-belajar-di-uad>
- _____,2015. KUI Universitas Ahmad Dahlan Jadi Percontohan Kerja sama Luar Negeri. Dari <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/dunia-kampus/15/11/21/ny5z7v280-kui-universitas-ahmad-dahlan-jadi-percontohan-kerja-sama-luar-negeri>
- _____,2012. *Perkembangan Akreditasi Program Studi PTS Kopertis Wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi keduabelas jilid I. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Mendikbud. 2014. Tingkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan. Dari <http://edukasi.kompas.com/read/2014/08/21/17000031/Mendikbud.Tingkatkan.Akses.dan.Kualitas.Pendidikan>
- Kopertis5, 2013. *Profil Perguruan Tinggi Swasta di Lingkungan Kopertis Wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Supriyanto, Achamd S, dan V. Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Malang: UIN-Maliki Press
- Siregar, Syofian.2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.

Halaman Ini Tidak Sengaja Untuk Dikosongkan