PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MUTU AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI

M. Alhudhori[1]

Abstract

The formation of the education system as pranata strong social and authoritative to empower all citizens indonesia in order develops into quality human so that it can and proactive to meet the challenges the days of a changing

Based on the act no. 12 / 2010, the level of education is higher education after secondary education, programs that include a diploma the scholars, a magister, the doctor the profession; and and the specialists, held by the university of indonesia by the culture.Work continues to make a college education, the university will establish a good image and attractive to the public if a teacher of the two aspects of quality and academic the quality of technology and service.The competence of teachers, keilmuannya be embodied in use the method of teaching, control of your emotions and discipline at a given time and providing a service for students.A conceptual quality of academic education is the mouth of a man a tool, facilities, and the curriculum. And that is reflected in the quality of teachers, The quality of learning and teaching materials and eventually be included in the form of a bunch of teaching and learning process.

Quality lecturers (X1) of dimensions of quality service lecturer given in accordance with scientific kopetensi, mastery method of teaching that emotion control and discipline of the lecturer then give influence against a student on the satisfaction Study Program Management S2 Magister Faculty Economic Univercity of Batanghari. Where the size of the lecturers influence quality of 0,473 meaning what if the lecturer increased by 100 percent satisfaction then students will Study Program Management S2 Magister Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari will increase by 47,3 %.If quality subjects (X2) of the dimensions of the quality of service given in accordance with the level of their teaching abilities lecturers , insight lecturer and creativity enough lecturers who satisfactory , then give satisfaction the effect on a student on the course of Study Program Management S2 Magister Faculty Economic Univercity of Batanghari. Where how major lessons of quality 0,384 meaning what if the lecturer increased by 100 % it will be satisfaction students a course of study magister management masters degree fakultas ekonomi universitas batanghari will be increased by 38,4 % .Product quality learning (X3) of the dimensions of the quality of service given in accordance with qualitative and quantitative , then that may leave the effect on a student on the satisfaction on a course of study magister management masters degree fakultas ekonomi universitas batanghari where how major lecturer of quality 0,408 meaning what if the learning outcomes increased by 100 % it will be satisfaction students a course of Study Program Management S2 Magister Faculty Economic Univercity of Batanghari. will increase about 40.8 % .

key words : service quality, satisfaction, competition.

PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan tantangan tersendiri bagi Perguruan Tinggi dalam menyiapkan lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif. Secara internasional, mulai tahun 2003 AFTA (*Asean Free Trade Area*) dan AFLA (*Asean Free Labour Area*) akan dimulai. Hal ini berarti persaingan tenaga kerja akan terbuka, konsekuensinya tenaga kerja kita harus mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara. Jika tidak, maka tenaga kerja Indonesia akan tersisihkan oleh tenaga kerja asing dari Malaysia, Philipina, Bangladesh, India, dan sebagainya (Mushlih dan Suharsono, 2004, 1).

Terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia agar berkembang menjadi manusia berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah.

Pemerintah dalam menjalankan kebijakan tentang pendidikan untuk semua (Education for all) mulai dari pendidikan dasar sampai Perguruan Tinggi. Hal ini diperjelas dalam rumusan Undang-Undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dalam Bab III Pasal 4 bahwa pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural dan kemajemukan bangsa.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 Pendidikan Tinggi adalah

[1] Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 penyelengara pendidikan tinggi dan pengelolah perguruan tinggi mendefenisikan Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan (Simonson, 1993). Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi (*company voice*) merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan tinggi (Muafi dan Siswanti, Y).

Makna dari jasa berkaitan dengan kualitas, berarti kesesuaian suatu produk baik barang maupun jasa dengan tujuan yang telah ditentukan, dimana kehandalan, ketahanan, dan waktu yang tepat dalam memaknai integritas, sehingga dapat memuaskan konsumen. Dengan demikian kualitas jasa adalah usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian jasa, agar layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan / keinginan konsumen (Agustiono dan Sumarno, 2006).

Perguruan Tinggi sebagai salah satu intitusi yang ada di Indonesia mengemban amanah untuk menjawab tantangan zaman tersebut. Dalam hal ini perguruan tinggi harus mengupayakan dan menjadikan dirinya sebagai pusat pengembangan dan penyebarluasan IPTEK serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi perguruan tinggi yang tertuang dalam Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Tri darma bidang pendidikan meliputi kurikulum dan ekstra kurikulum yang mempengaruhi mahasiswa, memiliki aspek kognitif, afektif dan psikomotor yang mempengaruhi mahasiswa dan diharapkan melakukan peran mencerdaskan masyarakat dan transmisi budaya. Tri darma bidang penelitian, diharapkan perguruan tinggi melakukan temuan-temuan baru ilmu pengetahuan dengan tujuan meningkatkan, menyebarkan, meninterpretasikan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan membudayakan kreativitas ilmuah. Sedangkan tri darma bidang pengabdian masyarakat, diharapkan perguruan tinggi melakukan pelayanan masyarakat untuk ikut mempercepat proses peningkatan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat berupa pemeliharaan kesehatan lingkungan, kebersihan, konsultan dalam bidang bantuan masyarakat, olah raga, teknologi yang dilakukan dalam Kuliah Kerja Nyata mahasiswa.

Universitas Batanghari (UNBARI) adalah salah satu Lembaga Perguruan Tinggi Swasta di Jambi, sebagai pusat unggulan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan kompetensi utama adalah sumber daya, manajemen, keteknikan, keguruan, hukum dan pertanian yang dipadukan dengan nilai-nilai kekhasan lokal yang menghasilkan lulusan professional dengan akhlak mulia.

Sebagai suatu lembaga yang bergerak dibidang pendidikan, program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi memasarkan produknya tidak terlepas dari tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat walaupun program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi merupakan lembaga yang menjalankan usahanya dalam bidang jasa pendidikan di Propinsi Jambi. Pentingnya pelayanan yang baik dari program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi kepada mahasiswa selain dalam usaha meningkatkan profit juga tidak terlepas dari tanggung jawabnya dalam bidang sosial.

Perkembangan Jumlah Mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi Tahun Akademik 2011/2012 – Genap 2013/2014

Tahun Akademik	Jumlah mahasiswa (orang)	Perkembangan (%)
2009/2010	42	-
2010/2011	44	4,00
2011/2012	84	90,91
2012/2013	96	54,76
2013/2014	105	17,69

Sumber : program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi 2014

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dari tiap tiap tahunnya mengalami mengalami peningktan dimana pada tahun akademik 2009/2010 jumlah mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen di fakultas ekonomi berjumlah 42 orang. Pada tahun akademik 2010/2011 mengalami peningkatan sebesar 4,00 % dengan jumlah mahasiwa sebanyak 44 orang. Pada tahun akademik 2011/2012 jumlah mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen fakultas ekonomi berjumlah 84 dan tahun akademik 2012/2014 berjumlah 96 orang mahasiswa sedangkan pada tahun akademik 2013/2014 jumlah mahasiswa di fakultas ekonomi berjumlah 105 orang atau meningkat sebesar 17,69 orang dibandingkan pada tahun akademik 2012/2013.

Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa merupakan tantangan bagi program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi untuk meningkatkan mutu akademik terhadap mahasiswa, dimana masalah dosen, kurikulum dan sebagainya adalah masalah yang sangat peka, yang sangat mudah menyentu ras simpati mahasiswa terhadap kegiatan akademik dan akan memberikan tanggapan tersendiri terhadap lembaga.

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi pokok permasalan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan Mutu akdemik program studi S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi tarhadap kepuasan mahasiswa?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk menjelaskan kualitas pelayanan mutu akademik program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi tarhadap kepuasan mahasiswa 2) Untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan mutu akademik program studi S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi tarhadap kepuasan mahasiswa

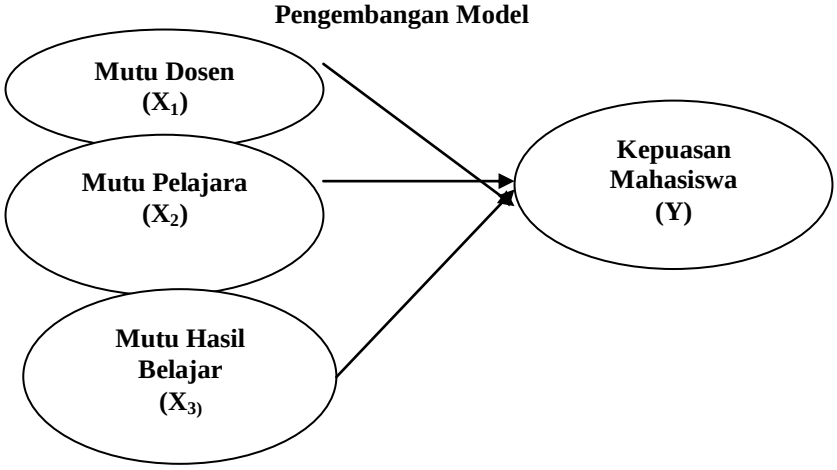
Adapun manfaat penelitian ini adalah : 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan masukan bagi lembaga dalam membuat kebijakan dalam melayani mahasiswa. 2) Bagi peneliti ini merupakan wadah dalam menerangkan teori yang diperoleh baik melalui perkuliahan dari berbagai literatur untuk digunakan dalam penelitian secara empiris.

Kualitas pelayanan mutu akademik diukur dengan menggunakan dimensi kualitas. Dimensi kualitas ini dinilai berdasarkan kepuasan mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen terhadap kualitas pelayanan mutu akademik dengan menggunakan pendekatan yang diteliti yaitu :

Melihat hubungan Kualitas pelayanan Mutu akademik terhadap kepuasan mahaiswa

Secara sederhana pengertian kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (*Parasuraman, Zeithaml*, dan *Berry*, 1988, p. 15).

Pengembangan Model



Berdasarkan masalah dan deskripsi teori yang telah dikemukakan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: "Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualiatas pelayanan mutu akademik dengan kepuasan

mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan responden adalah mahasiswa akademik program studi S2 Magister Manajemen. Informasi dari responden yang merupakan sampel dengan menggunakan daftar pernyataan yang terstruktur (survey sample). Informasi yang dikumpulkan dipilih dari responden sebagai sampel guna mewakili seluruh populasi serta mencoba menjelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan mutu akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen .

Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang meliputi kurun waktu tahun akadmeik 2009/2010 sampai dengan tahun akademik 2013/2014 adapun sumber data berasal dari : 1) Data primer diperoleh dari quesioner yang disebarkan kepada 105 mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi 2) Data sekunder

Untuk memperoleh data dan informasi maka metode pengambilan data yang di perlukan adalah:

1. Library Research (studi kepustakaan)
2. Field Research (studi lapangan)
   a. Observasi (pengamatan)
   b. Questioner :

Yang menjadi responden dari pada penelitian ini adalah mahasiswa dari program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari secara keseluruhan dimana jumlah mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen sebanyak 105 orang mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2013/2014

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif perifikatif menurut Faisal (1990; 30). Yaitu mengkaji mengukur tingkat kepuasan dengan teori yang relevan dengan penelitian ini.

Alat Analisis.

Penelitian ini dilaksanakan di program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Batanghari Jambi dengan menggunakan metode survei. Sample diambil dari seluruh populasi sebanyak 105 orang dari seluruh Populasi data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen observasi dengan skala Likert menurut Husein (1998; 34) dimana

1. Uji Kualitas Data
   a. Uji Validitas
   b. Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
   a. Uji Multikolinearitas
   b. Uji Heteroskedastisitas

Analisis regrsi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$\mathbf{Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa
a = konstanta
b = Koefisien Regresi
$\mathbf{X_1}$ = Kompetensi Dosen
$\mathbf{X_2}$ = Mutu Pelajaran
$\mathbf{X_3}$ = Mutu Hasil Pelajaran
e = Eror Term

Pengujian Hipotesis

1. Uji statistik t
2. Uji statistik F
3. Koefisien Determinasi

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis uji validity dan reliability variabel penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen penelitian yang digunakan tersebut akurat dan dapat dipercaya, serta dapat diandalkan apabila digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data. Untuk jelasnya kedua pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Validitas
   a. Mutu Dosen

Dari pengolahan data didapat hasil uji validitas pada item pertanyaan variabel mutu dosen dapat diketahui bahwa mutu dosen (X_1) ada item pertanyaan $X_{1.1}$ sampai $X_{1.6}$, r hitungnya memiliki nilai lebih besar dari r tabel dan sig. (2tailed) < 0,05. Dari hal tersebut dapat penulis kemukakan bahwa item pertanyaan dituangkan dalam kusioner pada penelitian ini menyatakan bahwa pertanyaan no 1 samapai 13 mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tentang mutu dosen dikatakan valid

   b. Mutu Pelajaran

Dari pengolahan data didapat hasil uji validitas pada item pertanyaan variabel mutu pelajaran dapat diketahui bahwa mutu dosen (X_2) pada item pertanyaan $X_{2.1}$ sampai $X_{2.6}$ r hitungnya memiliki nilai lebih besar dari r tabeldan sig. (2tailed) < 0,05. Dari hal

tersebut dapat penulis kemukakan bahwa item pertanyaan dituangkan dalam kusioner pada penelitian ini menyatakan bahwa pertanyaan no 1 samapai 6 mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tentang mutu pelajaran dikatakan valid

c. Mutu Hasil Pelajaran

Dari pengolahan data didapat hasil uji validitas pada item pertanyaan variabel hasil pelajaran dapat diketahui bahwa mutu dosen (X_3) pada item pertanyaan $X_{3.1}$ sampai $X_{3.5}$ r hitungnya memiliki nilai lebih besar dari r tabeldan sig. (2tailed) < 0,05. Dari hal tersebut dapat penulis kemukakan bahwa item pertanyaan dituangkan dalam kusioner pada penelitian ini menyatakan bahwa pertanyaan no 1 sampai 5 mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tentang mutu hasil pelajaran dikatakan valid

d. Kepuasan Mahasiswa

Dari pengolahan data didapat hasil uji validitas pada item pertanyaan variabel kepuasan mahasiswa dapat diketahui bahwa mutu dosen (Y) pada item pertanyaan Y_1 sampai Y_9 r hitungnya memiliki nilai lebih besar dari r tabel dan sig. (2tailed) < 0,05. Dari hal tersebut dapat penulis kemukakan bahwa item pertanyaan dituangkan dalam kusioner pada penelitian ini menyatakan bahwa pertanyaan no 1 sampai 9 mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tentang mutu dosen dikatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Cronbach Alpha*). Hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner sebagaimana yang menunjukkan bahwa nilai alpha instrumen penelitian pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai yang diisyaratkan, yaitu sebesar 0.60 atau lebih besar dari 0.60. Dengan demikian, keseluruhan instrumen kuesioner dalam penelitian ini adalah *reliable* (dapat dipercaya) karena telah memenuhi syarat minimal.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikonearitas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien ganda dan membandingkan dengan koefisien korelasi antarvariabel bebas, dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan koefisien korelasi antarvariabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah

a. Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.
b. Jika koefisien korelasi antarvariabel bebas kurang dari 0,5 makan terdapat masalah kolinearitas.

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.950	1.052
	X2	.799	1.252
	X3	.813	1.231

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.967	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.016	15.974	.05	.33	.14	.38
	3	.012	18.453	.00	.01	.83	.56
	4	.006	26.254	.95	.66	.03	.06

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah 2014

Ternyata nilai VIF mendekati 1 untuk semua variable bebas, demikian juga dengan nilai toleransi. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinerita antar variabel bebas dalam model regresi

4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas kebanyakan data cross section mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini

menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda, sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk menelaah pembuktian analisis kuantitatif.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas ($X_{1,2,3}$) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi penuh (*Full Model Regression*) diperoleh dengan nilai koefisien regresi atas analisis kualitas pelayanan mutu akademik program studi S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi tarhadap kepuasan mahasiswa

Rangkuman Hasil Uji-F Analisis Regresi Berganda
(Full Model Regression**)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.874	.365		-2.393	.019
	X_1	.473	.095	.343	4.976	.000
	X_2	.384	.089	.325	4.325	.000
	X_3	.408	.083	.365	4.897	.000

Sumber : data diolah 2014

diperoleh persamaan regresi liner berganda adalah sebagai berikut:

$Y = -0.874 + 0.473X_1 + 0.384X_2 + 0.408X_3 + e$

Persamaan regresi di atas terdapat nilai β_0 atau nilai konstanta sebesar -0,874. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independent seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebesar -0,874. Hal ini adalah indikasi dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam analisis dimensi kualitas pelayanan mutu akademik pada program studi S2 Magister Manajemen.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka :

1. Jika mutu dosen (X_1) dari dimensi pelayanan mutu dosen diberikan sesuai dengan kopetensi keilmuan, penguasaan metoda mengajar, pengendalian emosi dan disiplin dosen maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari. Dimana besarnya pengaruh mutu dosen sebesar 0,473 artinya apa bila mutu dosen meningkat sebesar 100% maka akan kepuasan mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari akan meningkat sebesar 47,3 %.
2. Jika Mutu Pelajaran (X_2) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan Tingkat kemampuan mengajar dosen, Wawasan Dosen dan kreativitas dosen yang memuaskan, maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari. Dimana besarnya pengaruh mutu pelajaran sebesar 0,384 artinya apa bila mutu dosen meningkat sebesar 100% maka akan kepuasan mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari akan meningkat sebesar 38,4 %/
3. Jika Mutu Hasil Belajar (X_3) dari dimensi kualitas pelayanan diberikan sesuai dengan kualitatif dan kuantitatif, maka hal tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Dimana besarnya pengaruh mutu dosen sebesar 0,408 artinya apa bila mutu hasil belajar meningkat sebesar 100% maka akan kepuasan mahasiswa program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari akan meningkat sebesar 40,8 %.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan ditentukan oleh Mutu Dosen, Mutu Pelajaran dan Mutu Hasil Belajar pelayanan yang mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap kepuasan mahasiswa

pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari.

Uji-F

Analisis dari uji F ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu "kualitas pelayanan yang terdiri dari mutu dosen, mutu pelajaran dan mutu hasil belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.106	3	4.702	40.214	.000[b]
	Residual	11.809	101	.117		
	Total	25.915	104			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : data diolah 2014

Uji statistik F atau uji signifikansi simultan, pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf nyata α = 0,05. Uji F mempunyai pengaruh signifikan apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% (P < 0,05).

Hasil perhitungan analisis *Full Model Regression* dengan bantuan program SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 40,214 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan). Sedangkan F_{tabel} sebesar 2.68 dengan demikian maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (45.010 > 2.31) dan juga probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, berarti bahwa hipotesis penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

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	.738[a]	.544	.531	.34194	.544	40.214	3	101	.000	1.925

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah 2014

Selanjutnya hasil perhitungan regresi untuk nilai R (koefisien korelasi) untuk melihat pengaruh simultan dan nilai R^2 (koefisien determinan) untuk melihat pengaruh parsial variabel-variabel yang diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0.738 berarti bahwa variabel independen kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa, setelah dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 73,8%, dan sisanya sebesar 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh variabel independen (tiga variabel) tersebut dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinan (R^2). Nilai koefisien determinan sesuai hasil perhitungan regresi linier adalah R^2 = 0.544 atau 54.4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri atas mutu dosen, mutu pelajaran dan mutu hasil belajar secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 54.4%, sedangkan sisanya sebesar 45.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model.

Uji t

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi partial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata α = 0.05. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% (p < 0.05). Lebih jelasnya ditunjukkan pada Tabel 5.11 disajikan hasil perhitungan uji t dan koefisien korelasi partialnya sebagai berikut:

Hasil Perhitungan Uji Student (Uji-t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.874	.365		-2.393	.019
	Mutu Dosen X1	.473	.095	.343	4.976	.000
	Mutu Pelajaran X2	.384	.089	.325	4.325	.000
	Mutu Hasil Pelajaran X3	.408	.083	.365	4.897	.000

Sumber : data diolah 2014

Hasil pengujian variabel independen kualitas pelayanan terhadap kepuasan

mahasiswa pada program studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari. adalah sebagai berikut:

a. Variabel Mutu Dosen (X_1)

Variabel Mutu Dosen diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu dosen terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif denagn koefisien regresi (B1) sebesar 0.473 dengan t-hitung = 4,976 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,976 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000. dapat dilihat pada tabel 5.15. dibawah ini

b. Variabel Mutu Pelajaran (X_2)

Variabel Mutu pelajaran diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu pelajaran terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif dengan koefisien regresi (B2) sebesar 0.384 dengan t-hitung = 4,325 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,325 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000. dapat dilihat pada tabel 5.16. dibawah ini

c. Variabel Mutu Hasil Belajar (X_3)

Variabel Mutu hasil pelajaran diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu hasil pelajaran terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif denagn koefisien regresi (B3) sebesar 0.408 dengan t-hitung = 4,897 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,897 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel Mutu Dosen diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu dosen terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif denagn koefisien regresi sebesar 0.473 dengan t-hitung = 4,976 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,976 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000.
2. Variabel Mutu pelajaran diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu pelajaran terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif denagn koefisien regresi sebesar 0.384 dengan t-hitung = 4,325 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,325 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000
3. Variabel Mutu hasil pelajaran diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara variabel mutu hasil pelajaran terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan menunjukan adanya pengaruh positif denagn koefisien regresi sebesar 0.408 dengan t-hitung = 4,897 dengan taraf signifikan adalah 0,05 maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2.35 jika dibandikan hasil t hitung dengan t tabel maka t hitung lebih besar dari t tabel (4,897 >2,35), yang berarti hipotesa diterima dimana memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000
4. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu akademik Program Magister Manajemen S2 Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi dengan kualitas pelayanan cukup baik. Namun, bila ditelaah secara detail

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis dapat menyarankan beberapa hal:

1. Diharapkan semua elemen di Program Magister Manajemen S2 Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi dapat lebih meningkatkan rasa empati kepada mahasiswa, terkait dengan proses belajar mengajar di Program Magister Manajemen S2 Fakultas Ekonomi

Universitas Batanghari Jambi tersebut. Hal ini berhubungan dengan misi pendidikan untuk "memanusiakan manusia", sehingga dari hasil penelitian ini diketahui bahwa mahasiswa membutuhkan perhatian secara personal dari Program Magister Manajemen S2 Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

2. Program Magister Manajemen S2 Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi dapat memulai langkah-langkah untuk perbaikan pelayanan, terutama pelayanan yang memiliki kinerja seperti mutu dosen dimana diharapkan semua dosen memiliki kopetensi pendidikan yang tinggi dan memiliki wawasan yang luas dari materi pelajaran yang diberikan begitu juga dengan kurikulum yang diajarkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Aima, H 2006, *Statistika*, Penerbit Chandra Pratama Jakarta.

Ade, O., 2011. *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Raden Mattaher Jambi*. Biro Ekbang : Provinsi Jambi

Alma, B. 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit: Alfabeta Bandung

Alma, B. 2008, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, Penerbit Alfabeta Bandung.

Biro Administrasi dan Umum Universitas Batanghari, 2008, *Database Kepegawaian dan Perlengkapan*, UNBARI Jambi.

BAAK Universitas Batanghari, 2008, *Surat Keputusan Rektor Tentang Mahasiswa UNBARI (Her Registrasi) Semester Genap T.A 2008/2009*, UNBARI Jambi.

Cristoper H.Lovelock K,Wright, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro, penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.

Indriantoro, N 2002, *Metode Penelitian Bisnis/Manajemen*, Penerbit BPFE Yogyakarta

Johannes, Erida, dan Meike Lidayya Jurnal *Vol 2 No.1 Januari-Juni 2010 Variables Influence Brand Switching of GSM Simcard Bases (case on students used GSM in jambi city) halaman 14-24 http://online-journal.unja.ac.id/index.php/pemasaran/issue/view/8*

Kotler, P., and Keller, Kevin, L. 2006. *Marketing Management*, 12e Edition, Pearson International Edition, Singapore.

Kotler, P. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan, Penerbit PT.Indeks Jakarta.

Kotler, P. 2000, *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I dan II, Principles of Marketing 7* Edisi Revisi Prenhalindo Jakarta.

Lupiyoadi, R. 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat Jakarta

Makalah Romli Sy-Zain, 2012 *Strategi Pengembangan Profesional Dosen di Indonesia (sebuah Sumbang Saran*)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 *Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*

Rangkuti, F. 2009, *Riset Pemasaran*, Penerbit PT. Gramedia.

Rangkuti, F. 2008, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT. Gramedia Jakarta.

Rampersad, H. 2006, *Total Performance Scorecard*, Penerbit PT. Gramedia Jakarta.

Riduwan, 2008, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta Bandung

Ratinto dan Atik Septi Winarsih, *2008, Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta.

Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta Bandung

Tjiptono, F. 2008, *Service Management, Penerbit* Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2008, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono dan Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy & Chandra , Gregorius, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Umar, H. 2009, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Penerbit Rajawali Pers Jakarta.

Universitas Batanghari, 2000, *Rencana Strategis Universitas Batanghari* Periode Tahun 2000 s/d Tahun 2010, UNBARI Jambi.

Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 *Tentang Pendidikan Tinggi*

Undang-Undang No.20 tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*

http://Diknas