

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelaksanaan Program MBKM

Service Quality,
Satisfaction and
MBKM

Iis Anisa Yulia, Isbandriyati Mutmainah, Feni Marnilin,
Ahmad Zaid Mahfudi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusa Bangsa

E-Mail: anisbid123@gmail.com, isbandriyati@gmail.com, fenimarnilin01@gmail.com,
ahmadzaidmahfudi@gmail.com

403

Submitted:
FEBRUARI 2022

Accepted:
APRIL 2022

ABSTRACT

Service quality and student satisfaction are important aspects of the strategy of higher education institutions in the competitive higher education market. One of the quality of higher education services that needs attention is the quality of service in the learning process. Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) is a program launched by the Ministry of Education, Culture, Research and Technology as a service for students by providing opportunities for students to hone skills according to their interests and talents with various programs. The Faculty of Economics and Business UNB has organized the MBKM program since 2020/2021 with two programs, namely Student Exchange and KKNT. This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of service implementation of the MBKM program. This study uses census data, the analytical methods used multiple linear regression. Based on the results of t-test here are three variables that effect i.e. variable Tangibles, Reliability and Responsiveness while variable Assurance, Emphaty and Relevance does not affect the satisfaction of the implementation of the MBKM program. The result of this research was based on the F-test is the quality of service which consists of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, and Relevance take effect simultaneously to satisfactions of the implementation of the MBKM program.

Keywords : Service quality; Satisfaction; MBKM

ABSTRAK

Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa merupakan salah satu aspek yang penting dalam strategi institusi pendidikan tinggi di pasar pendidikan tinggi yang kompetitif. Salah satu kualitas layanan perguruan tinggi yang perlu menjadi perhatian adalah kualitas layanan dalam proses pembelajaran. Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi sebagai layanan bagi mahasiswa dengan memberikan kesempatan mahasiswa mengasah kemampuan sesuai minat dan bakat dengan berbagai program. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB sudah menyelenggarakan program MBKM sejak tahun akademik 2020/2021 dengan dua program yaitu Pertukaran Pelajar dan KKNT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pelaksanaan program MBKM. Penelitian ini menggunakan data sensus, metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Berdasarkan hasil uji t terdapat tiga variabel yang berpengaruh yaitu variabel Bukti Langsung, Keandalan dan Daya Tanggap sedangkan variabel Empati, Jaminan, dan Relevansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelaksanaan program MBKM. Hasil penelitian berdasarkan uji F bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Relevansi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelaksanaan program MBKM.

Kata Kunci : Kualitas layanan; Kepuasan; MBKM

JIMKES

Jurnal Ilmiah Manajemen
Kesatuan
Vol. 10 No. 3, 2022
pp. 403-412
IBI Kesatuan
ISSN 2337 – 7860
E-ISSN 2721 – 169X
DOI: 10.37641/jimkes.v10i3.935

PENDAHULUAN

Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa merupakan salah satu sebagai aspek yang penting dalam strategi institusi pendidikan tinggi di pasar pendidikan tinggi yang kompetitif (Meštrović, 2017). Kepuasan yang tinggi mendorong mahasiswa loyal dengan memberikan nilai positif terhadap pelayanan perguruan tinggi. Salah satu kualitas layanan perguruan tinggi yang perlu menjadi perhatian adalah kualitas layanan dalam proses pembelajaran.

Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi sebagai layanan bagi mahasiswa dengan memberikan kesempatan mahasiswa mengasah kemampuan sesuai minat dan bakat dengan berbagai program, diantaranya, Kampus Mengajar, Pertukaran Mahasiswa Merdeka, *Indonesian International Student Mobility Awards*, Magang dan *Student Independen Bersertifikat*, Pejuang Muda dan Program lainnya. Melalui Program MBKM, mahasiswa dapat menkonversi mata kuliah yang sedang mereka tempuh dengan program yang dipilih dengan beban SKS maksimal 20 SKS, sehingga mahasiswa dapat fokus dengan kegiatan yang sedang mereka laksanakan tanpa memikirkan aktivitas akademik yang sedang berjalan di kampus.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah menjalankan program MBKM selama 2 semester dengan program pertukaran pelajar, dimana mahasiswa menempuh mata kuliah pada program studi yang berbeda di kampus yang sama yaitu Universitas Nusa Bangsa dan menempuh mata kuliah yang sama pada program studi sama di kampus yang berbeda, yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Djuanda.

Permasalahan yang perlu diteliti lebih dalam adalah penilaian mahasiswa peserta program MBKM terkait dengan kepuasan terhadap layanan program MBKM tersebut. Penelitian mengenai kepuasan ini menjadi penting, mengingat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kinerja. Perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik (Rahareng dan Relawan, 2017). Kepuasan mahasiswa yang rendah terhadap layanan MBKM menjadi hambatan perguruan tinggi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat atau pelanggan karena dianggap kinerjanya tidak baik. Dengan demikian salah satu strategi yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi adalah meningkatkan kepuasan dari kualitas layanan penggunaannya (Kitsios, Stefanakakis, Kamariotou dan Dermentzoglou, 2019).

Dalam penelitian Saifudin dan Sunarsih (2016), Taman, et.al (2013), Tuerah, Mananeke, Tawas (2015), Ghofiroh (2016) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan melalui uji parsial maupun uji simultan. Penelitian Qomariah (2012), Komala dan Selvi (2021) dan Agiesta, Sajidin, Perwito (2021) menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan penelitian di atas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UNB.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*Excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Lupiyoadi (2016) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

Menurut Tjiptono (2014) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah kehandalan (*service reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*). Penulis menambahkan satu variabel yaitu relevansi (*relevancy*) sebagai indikator kualitas layanan karena menurut Rai et al. (2002) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari sisi informasi adalah relevansi (*relevancy*). Menurut Sudaryono (2016) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Dalam penelitian ini menggunakan data primer diambil secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2017) dan data tersebut telah diolah lebih lanjut. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 140 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2021 dan penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Bangsa, Jl. Sholeh Iskandar KM. 4, Cimanggu, Tanah Sareal, Kota Bogor, 16166, Indonesia.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas layanan yang diwakili oleh bukti langsung (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), jaminan (*assurance*) (X_5), relevansi (*relevance*) (X_6) dan kepuasan (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Gender

Jika dilihat berdasarkan gender, dari keseluruhan responden, 42.8% merupakan responden mahasiswa pria, dan 57.2% responden mahasiswa wanita. Tidak terdapat perbedaan jumlah yang terlalu jauh antara jumlah mahasiswa pria dan wanita.

Tabel 1 Responden berdasarkan gender

No	Gender	Frekuensi	Persentase
1	Pria	60	42,8
2	Wanita	80	57,2
Total		140	100

Sumber: Data diolah, 2021.

2. Program Studi

Jika dilihat berdasarkan program studi yang diambil, dari keseluruhan responden, 68.5% merupakan mahasiswa dari program studi Manajemen dan 31,5% merupakan mahasiswa dari program studi Akuntansi.

Tabel 2. Responden berdasarkan program studi yang diambil

No.	Program Studi	Frekuensi	Persentase
1.	Manajemen	96	68,5
2.	Akuntansi	44	31,5
	Total	140	100

Sumber: Data diolah, 2021.

3. Semester

Dari keseluruhan responden, semester yang diambil bervariasi antar responden, baik semester 1,3,5,7,9,11. Sebagian besar responden merupakan mahasiswa semester 3, 5 dan 9 dengan distribusi sebesar 24.2%, dan 25%.

Tabel 3. Responden berdasarkan semester yang ditempuh

No.	Semester	Frekuensi	Persentase
1.	1	25	17,8
2.	3	34	24,2
3.	5	10	7
4.	7	35	25
5.	9	35	25
6.	11	1	1
.	Total	140	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh

kuisisioner tersebut. Menurut Sugiyono (2017) kriteria atau syarat suatu item dinyatakan valid adalah bila korelasi pada tiap faktor tersebut lebih besar dari r tabel *Product Moment*. Untuk uji validitas dengan 140 responden maka nilai r tabelnya adalah 0,166.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	X1-X8	0,850-0,906	0,166	Valid
<i>Reliability</i>	X9-X16	0,864-0,931	0,166	Valid
<i>Responsiveness</i>	X17-X22	0,845-0,919	0,166	Valid
<i>Emphaty</i>	X23-X26	0,862-0,918	0,166	Valid
<i>Assurance</i>	X27-X29	0,900-0,928	0,166	Valid
<i>Relevance</i>	X30-X32	0,872-0,901	0,166	Valid
<i>Satisfaction</i>	Y1-Y18	0,771-0,868	0,166	Valid

Sumber, Data diolah, 2021.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Selain memiliki tingkat kesahihan (validitas) alat ukur juga harus memiliki kekonsistenan. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai kestabilan dan kekonsistenan suatu butir pernyataan yang berkaitan dengan kuisisioner yang diberikan pada responden. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's Alpha* > 0,60. (Priyatno, 2016)

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas butir pernyataan variabel

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	0,968	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,976	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,963	Reliabel
4.	<i>Emphaty</i>	0,955	Reliabel
5.	<i>Assurance</i>	0,957	Reliabel
6.	<i>Relevance</i>	0,945	Reliabel
7.	<i>Satisfaction</i>	0,977	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5, diketahui nilai *cronbach's Alpha* pada 7 variabel yang diujikan, memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Sehingga semua pernyataan variabel di atas dalam keadaan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang dilakukan penulis dalam penelitian ini dilihat dari hasil kuisisioner yang disebar pada responden sebagai sumber primer data. Kuisisioner ini memiliki nilai masing-masing pada setiap jawabannya sesuai dengan skala yang digunakan, yaitu skala *likert*.

Tabel 6. Hasil analisis deskriptif

No.	Variabel	Rata-Rata Skor Pernyataan	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	3,85	Baik
2.	<i>Reliability</i>	3,93	Baik
3.	<i>Responsiveness</i>	3,98	Baik
4.	<i>Emphaty</i>	3,97	Baik
5.	<i>Assurance</i>	3,99	Baik
6.	<i>Relevance</i>	3,91	Baik
7.	<i>Satisfaction</i>	3,89	Baik

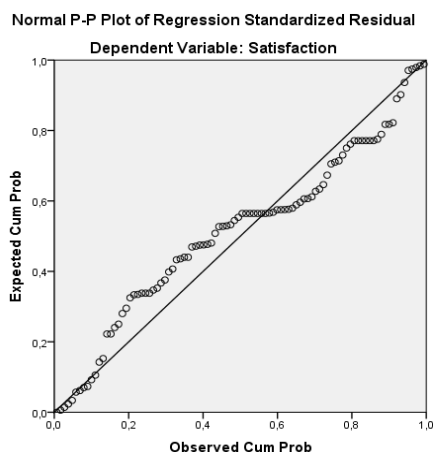
Sumber : Data diolah, 2021

Tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata skor pada setiap variabel yang digunakan adalah baik, karena berada diantara interval 68,01-84,00.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji nilai residual yang terstandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. (Gujarati, 2016). Nilai residual berdistribusi normal apabila nilai residual tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Pengujian normalitas menggunakan alat bantu SPSS dalam pengerjaannya. Hasil Uji normalitas dapat dilihat pada kurva *normal probability plot* pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Normal P-Plot

Hasil Uji Normalitas pada Gambar 1 kurva *Normal Probability Plot* dapat dilihat sebaran titik-titik relatif mendekati garis lurus atau menyebar di sekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji model regresi apakah ada korelasi yang tinggi antar variabel independen. Pengujian ini menggunakan alat bantu SPSS dan hasil pengujian multikolinearitas disajikan pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil uji multikolinearitas

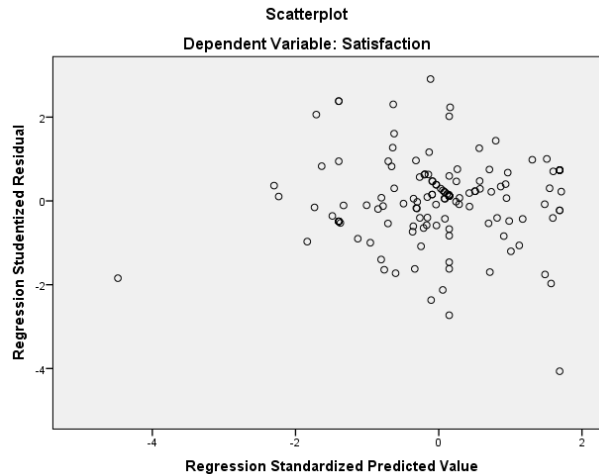
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)	,356	2,809
Tangible	,227	4,405
Reliability	,174	5,757
Responsiveness	,228	4,382
Emphaty	,203	4,923
Assurance	,264	3,792
Relevance	,356	2,809

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan data pada Tabel 7 diketahui *variance inflation factor* (VIF) dari hasil uji asumsi klasik kurang dari 10 sehingga disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Metode yang dipakai adalah metode *scatterplot* yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi (Priyatno, 2016). Apabila titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas letaknya diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 2 titik-titik dalam *scatterplot* terlihat menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y sehingga penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji model regresi terdapat korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya. Pada penelitian ini, metode yang digunakan yaitu dengan melakukan pengujian metode *Durbin-Watson*. Deteksi adanya masalah autokorelasi adalah dengan melihat besaran *Durbin-Watson* (Gujarati, 2016), sedangkan standar pedoman yang digunakan adalah:

1. Angka besaran *Durbin-Watson* dibawah -2 berarti ada autokorelasipositif.
2. Angka besaran *Durbin-Watson* antara -2 sampai 2, berarti tidak ada autokorelasi.
3. Angka besaran *Durbin-Watson* diatas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

Hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,721

Sumber : Data diolah, 2021.

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 18 nampak angka *Durbin- Watson* untuk model regresi pada penelitian ini sebesar 1,721 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi yang digunakan tidak ada autokorelasi.

Analisis Reresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil uji regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,554	3,355		4,337	,000
Tangible	,274	,148	,151	1,853	,006
Reliability	,610	,206	,301	2,956	,004
Responsiveness	,871	,307	,331	2,841	,005
Emphaty	,231	,406	,058	,569	,571
Assurance	,206	,560	-,040	-,369	,713
Relevance	,524	,501	,099	1,046	,297

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 9, model persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = 14,554 + 0,274 X_1 + 0,610 X_2 + 0,871 X_3 + 0,231 X_4 + 0,206 X_5 + 0,524 X_6 + e_i$$

Penjelasan persamaan di atas sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 14,554 artinya jika *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *relevance* nilainya nol, maka kepuasan sebesar 14,554.
2. Koefisien regresi variabel bukti langsung (*tangibles*) sebesar 0,274 artinya jika bukti langsung (*tangibles*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,274 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).
3. Koefisien regresi variabel kehandalan (*reliability*) sebesar 0,610 artinya jika kehandalan (*reliability*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,610 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).
4. Koefisien regresi variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,871 artinya jika daya tanggap (*responsiveness*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,871 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).
5. Koefisien regresi variabel empati (*emphaty*) sebesar 0,231 artinya jika empati (*emphaty*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,231 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).
6. Koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0,206 artinya jika jaminan (*assurance*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,206 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).
7. Koefisien regresi variabel relevansi (*relevance*) sebesar 0,524 artinya jika relevansi (*relevance*) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan mengalami kenaikan sebesar 0,524 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*).

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasilnya koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,829 ^a	,687	,673	6,344

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel 10 diperoleh R^2 (*RSquare*) sebesar 0,687 menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel bebas yakni bukti langsung (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), jaminan (*assurance*) (X_5), relevansi (*relevance*) (X_6) dan kepuasan (Y) secara bersama-sama. Angka *RSquare* atau koefisien determinasi adalah 0,687 hal ini menunjukkan bahwa 68,7% variasi dari variabel Y (satisfaction) bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel X yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *relevance* Sedangkan sisanya 31,3% ($100\% - 68,7\% = 31,3\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Uji t (Uji Koefisien Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

- a. Bila signifikansi $< 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen
- b. Bila signifikansi $> 0,05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian uji t berdasarkan tabel 9, adalah sebagai berikut:

- a. Uji t variabel bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,006 < 0,05$. Hal ini berarti H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan implementasi program MBKM.

- b. Uji t variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan
Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,004 < 0,05$. Hal ini berarti H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan implementasi program MBKM.
- c. Uji t variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan
Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,005 < 0,05$. Hal ini berarti H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan implementasi program MBKM.
- d. Uji t variabel empati (*emphaty*) terhadap kepuasan
Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,571 > 0,05$. Hal ini berarti H1 ditolak dan H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan implementasi program MBKM.
- e. Uji t variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan
Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,713 < 0,05$. Hal ini berarti H1 ditolak dan H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan implementasi program MBKM.
- f. Uji t variabel relevansi (*relevance*) terhadap satisfaction
Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,297 < 0,05$. Hal ini berarti H1 ditolak dan H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa relevan tidak berpengaruh terhadap kepuasan implementasi program MBKM.

Uji F (Uji Koefisien Secara Simultan)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa digunakan uji F (Supranto, 2009). Hasil uji F yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11736,418	6	1956,070	48,608	,000 ^b
Residual	5352,182	133	40,242		
Total	17088,600	139			

Sumber : data diolah, 2021

Pada tabel di atas didapat nilai signifikansi dari uji anova adalah $000 < 0,05$. Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti langsung (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), jaminan (*assurance*) (X_5), relevansi (*relevance*) (X_6) dan kepuasan (Y) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB pada implementasi program MBKM.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM, dengan menggunakan metode analisis regeresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa hanya tiga variabel saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis UNB pada implementasi program MBKM yaitu variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Variabel

daya tanggap (*responsiveness*) memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,871, kemudian variabel kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 0,610, dan diikuti oleh variabel bukti langsung (*tangibles*) 0,274. Hasil penelitian membuktikan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa pada implementasi program MBKM. Ini berarti daya tanggap (*responsiveness*) dari pengelola pendidikan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada implementasi program MBKM.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan relevansi (*relevance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM. Hal ini dikarenakan mahasiswa tidak memandang empati, jaminan dan relevansi sebagai sesuatu yang penting pada pelaksanaan program MBKM, artinya ada atau tidak adanya empati, jaminan dan relevansi mahasiswa tetap akan mengikuti program MBKM pada Fakultas Ekonomi dan Bisns UNB.

PENUTUP

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM, dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Dari hasil analisis data disimpulkan bahwa hanya tiga variabel bebas saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM.

Berdasarkan hasil penelitian, maka Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB perlu meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) pengelolanya yaitu Dekan, Kaprodi dan Tenaga kependidikan terhadap permasalahan yang dialami oleh mahasiswa pada saat pelaksanaan program MBKM karena program MBKM masih tergolong baru bagi mahasiswa dan baru diberlakukan pada tahun ajaran 2020/2021 sehingga mahasiswa masih beradaptasi dengan pelaksanaan program MBKM dan sering mengalami permasalahan baik dalam perkuliahan maupun administrasinya. Hal ini karena daya taggap (*responsiveness*) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB dalam rangka peningkatan kualitas layanannya agar kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM dapat meningkat dan Program MBKM dapat berjalan dengan baik

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, karena pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini berjalan melalui bantuan Pendanaan Program Penelitian Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Hasil Penelitian dan Purwarupa PTS Ditjen Diktiristek Tahun Anggaran 2021.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agiesta, Willyanto., Achmad Sajidin., Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi* Vol. 5, No.2 (2021).
- [2] Ghofiroh, Nafidzatul. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada SMM ISO 9001:2008 Kemahasiswaan Fakultas EKonomi Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Universitas Negeri Surabaya* Vol. 4, No. 3 (2016)
- [3] Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [4] Gujarati, Damodar N dan Dawn C. Porter. (2016). *Dasar-Dasar Ekonometrika* Jakarta: Salemba Empat.

- [5] Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M. and Dermentzoglou, L. (2019) E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector. *Computer Standards and Inter-faces*, 63,16-26.
- [6] Komala, Ratna dan Evi Selvi. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen* Vol. 13, No. 3 (2021).
- [7] Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Meštrović, Dunja. (2017). Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioural Intentions in STEM and IC Higher Education Institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems* 15(1), 66-77, 2017. DOI: 10.7906/indecs.15.1.5.
- [9] Priyatno, D. (2016). *SPSS Handbook: Analisis Data, Olah Data, & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Yogyakarta: MediaKom.
- [10] Qomariah, Nurul. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.10, No. 1 (2021).
- [11] Rahareng, Viny Jennifer dan Nurnida Relawan. (2017). The Influence of The Academic Service Quality Toward Studenr Satisfaction (Study on Student of Business Administration of Telkom University). *Jurnal AdBispreneur* Vol. 2, No. 2 Agustus 2017.
- [12] Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*, Vol.13 (1): 29-34.
- [13] Saifudin dan Sunarsih. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Az Zarqa* Vol. 8, No. 2 Desember 2016.
- [14] Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [15] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- [16] Supranto, J. (2009). *Statistik teori dan Aplikasi*, Jakarta : Erlangga
- [17] Taman, Abdullah., et.al. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas EKonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* Vol. 2, No. 1 (2013)
- [18] Tuerah, Febriany Feibe Rosaline., Lisbeth Mananeke., Hendra N. Tawas. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 3, No. 4 (2015)
- [19] Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : CV. Andi Offset