

=====

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK PARIWISATA PALEMBANG

**Drs.Tony Mirza.MSi**

*STIA P\_ADS Palembang*

[tonymirza1234@gmail.com](mailto:tonymirza1234@gmail.com)

### ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the service quality of the Academic and Student Administration (1) on the Level of Student Satisfaction (2) at the Palembang Tourism Polytechnic. The type of research used is the quantitative method. The results of the study are the correlation or relationship (R) value of 0.787 and R Square of 0.619 (61.9%) the remaining 38.1 is influenced by other factors and has a simple linear regression coefficient of 0.796. This means that the Service of the Academic and Student Administration Section has a positive influence on the level of Student Satisfaction.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (1) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (2) pada Politeknik Pariwisata Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif. Hasil penelitian adalah nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,787 dan R Square 0,619 (61,9%) sisanya 38,1 dipengaruhi faktor lain serta memiliki hasil koefisien regresi linier sederhana sebesar 0,796. Artinya Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan memiliki pengaruh dan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa.

### A. PENDAHULUAN

Politeknik Pariwisata Palembang merupakan perguruan tinggi baru dibawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dibangun pada tahun 2016 dalam proses pengembangan dan memiliki permasalahan yang kompleks. Politeknik Pariwisata Palembang memiliki 4 Program Studi dimana 3 Program Studi memperoleh Akreditasi dari BAN-PT dengan status baik dan 1 Program Studi memperoleh Akreditasi dengan status C. Dilihat dari status akreditasi yang telah didapatkan oleh Program Studi yang ada di Politeknik Pariwisata Palembang dapat dikatakan semua Program Studi mendapatkan Akreditasi pada tingkat yang paling bawah. Sedangkan, komponen **Mahasiswa** masuk dalam salah satu dari 9 Kriteria Penilaian yang dinilai dalam Laporan Kinerja Program Studi (LKPS) dan Laporan Evaluasi Diri (LED) Program Studi sesuai dengan Instrumen Akreditasi Program Studi BAN-PT (IAPS BAN-PT) 4.0 yang mengacu pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Perguruan Tinggi No. 44 Tahun 2015 Di satu sisi, sarana dan prasarana yang dimiliki terbilang cukup dengan gedung perkuliahan, alat praktik, dan sarana belajar seperti AC, proyektor, fasilitas *WI-FI* dan lainnya. Namun, dengan jumlah Mahasiswa aktif sebanyak 1003 Mahasiswa, Politeknik Pariwisata Palembang hanya memiliki 10 Dosen Tetap serta 58 Tenaga Kependidikan sehingga diindikasikan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Selain itu, dari survey awal terhadap 10 Mahasiswa 6 diantaranya memberi tanggapan kurang puas terhadap layanan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, terutama dalam informasi yang kurang jelas dan staff administrasi dianggap suka menunda pekerjaan. Beberapa permasalahan pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang dikeluhkan oleh sebagian besar Mahasiswa terkait pelaksanaan perkuliahan yang tidak tepat waktu dan jadwal yang berubah-ubah, Nilai Akhir Mata Kuliah yang seringkali membutuhkan waktu 1 semester dan bimbingan/konsultasi yang kurang memuaskan.

=====

**2. Rumusan Masalah**

Adakah pengaruh kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang.

**3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang  
 Manfaat: Bagi tempat penelitian: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Politeknik Pariwisata Palembang secara umum dan pengelola Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan secara khusus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap Mahasiswa. Bagi masyarakat: hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi atau bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian dan referensi untuk mendaftar menjadi Mahasiswa di Politeknik Pariwisata Palembang.

**2. TINJAUAN PUSTAKA**

**Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan**

Hadari Nawawi yang dikutip oleh Daryanto (2010:26) mengemukakan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu.

M Ngalim Purwanto yang dikutip oleh Zaeni (2007:15) mengatakan bahwa Adminisrasi Akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil, dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.

**Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan mahasiswa dapat dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari harapan. Aspek yang terkait dengan kepuasan mahasiswa ada 5 (Syakuro, 2010:26), antara lain adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada komplain
2. Merekomendasikan kepada teman
3. Keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.
4. Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
5. Tidak merasa jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

**3. METODE PENELITIAN**

**Variabel Penelitian**

Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen atau variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah variabel yang besar kecilnya tergantung pada nilai variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah Tingkat Kepuasan Mahasiswa.

**Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:90). Dalam penelitian ini populasinya adalah Mahasiswa Politeknik Pariwisata Palembang sebanyak 1003 Mahasiswa, Mahasiswa semester satu sampai dengan semester delapan.

**Sampel**

=====

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Peneliti menggunakan penentuan jumlah sampel dengan metode Slovin dari populasi 1003 dengan taraf kesalahan 5% sebanyak 286 Mahasiswa

**Definisi Operasional**

1. Indikator menurut Supranto (2006:231) Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (X) antara lain:
  - a. X1 Prinsip Efisiensi meliputi Fasilitas, Tenaga SDM, Biaya
  - b. X2 Assurance (Keyakinan) meliputi Pengetahuan Staff, Kesopanan Staff, Kemampuan Staff
  - c. X3 Emphaty (Empati) meliputi Kepedulian bagi Mahasiswa, Pemberian Perhatian Bagi Mahasiswa
  - d. X4 Tangibles (Berwujud) meliputi Penampilan, Peralatan, Media Komunikasi
2. Indikator menurut Syakuro (2010:26) Kepuasan Mahasiswa antara lain:
  - a. Y1 Tidak ada komplain meliputi tidak ada keluhan, tidak ada masukan yang diakibatkan dari pengalaman kurang menyenangkan
  - b. Y2 Rekomendasi meliputi merekomendasikan kepada kenalan baik saudara teman dll, menyebarkan informasi pada sosial media
  - c. Y3 Keyakinan pengguna (mahasiswa) bahwa harapannya dipenuhi
  - d. Y4 Kecenderungan umpan balik yang baik, kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang pelayanan
  - e. Y5 Tidak Merasa Jera meliputi kecenderungan untuk kembali mendapatkan pelayanan, merasa puas dan gembira harapan mahasiswa terpenuhi

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Pengamatan (Obervasi)
2. Studi Kepustakaan
3. Penyebaran Kuesioner
4. Dokumentasi

**Teknik Uji Coba Instrumen**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Dalam proses pengumpulan data, instrumen atau alat yang dipakai adalah kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Dalam pembuatan kuisisioner ini, menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2013:3), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian
 

Uji Validitas Instrumen dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrument yang dipakai pada penelitian, menurut Arikunto (2006:168). Uji validitas yang digunakan yaitu menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson. Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2013:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (Signifikan).
2. Uji Realibilitas Instrumen Penelitian
 

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliable atau suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (V. Wiratna Sujarweni, 2014:193).

**Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2013:147). Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

1. Analisis Uji Asumsi Klasik. Uji asumsi klasik digunakan sebagai syarat dalam menggunakan model regresi agar hasil regresi yang diperoleh merupakan estimasi yang tepat. Pengujian ini dilakukan untuk melihat data yang digunakan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak. Pada uji asumsi yang dilakukan terdapat 2 uji yang digunakan yaitu uji linieritas, dan uji normalitas.

=====

Pada uji normalitas Kolmogorov Smirnov menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24 dengan ketentuan pengambilan keputusan.

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal

2. Analisis Regresi Linear Sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:  $Y = a + bX$

3. Uji Koefisien Determinasi. Pengujian ini dimaksudkan untuk menentukan seberapa besar variabel tak bebas yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel bebasnya dengan menggunakan perhitungan koefisien determinasi (determination coefficient) yang disimbolkan dengan R<sup>2</sup>. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ).

4. Uji t (Hipotesis). Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah secara individual variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tak bebas, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hipotesis yang dilakukan sebagai berikut :

- a.  $H_0 : b_i = 0$ , artinya suatu variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tak bebas.
- b.  $H_1 : b_i > 0$ , artinya suatu variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel tak bebas.
- c. Pengujian ini dilakukan sebagai berikut :

Bila  $t_{hit} < t_{tab}$  : Maka dapat disimpulkan terima  $H_0$  yang artinya suatu variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel tak bebas atau variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel tak bebas. Bila  $t_{hit} > t_{tab}$  : Maka dapat disimpulkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  yang artinya suatu variabel.

**B. PEMBAHASAN**

Data yang telah terkumpul akan diolah melalui program Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 24.0 Version dan menggunakan pengukuran Skala Likert. Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data

**1. Hasil Penelitian**

**Uji Validitas**

Hasil uji validitas instrument terhadap variabel pelayanan

No Butir Pertanyaan	Validitas			Keterangan
	R Hitung	R Tabel (N=300)	Sig	
Item 1	0,693	0,113	0,000	Valid
Item 2	0,617	0,113	0,000	Valid
Item 3	0,453	0,113	0,000	Valid
Item 4	0,692	0,113	0,000	Valid
Item 5	0,335	0,113	0,000	Valid
Item 6	0,438	0,113	0,000	Valid
Item 7	0,472	0,113	0,000	Valid
Item 8	0,341	0,113	0,000	Valid
Item 9	0,437	0,113	0,000	Valid
Item 10	0,596	0,113	0,000	Valid
Item 11	0,529	0,113	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 8 hasil uji validitas terhadap variabel pelayanan dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrument /indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, dengan r tabel di cari pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data 286 menggunakan nilai r tabel N = 300.

Hasil uji validitas instrument terhadap variabel kepuasan :

No Butir Pertanyaan	Validitas			Keterangan
	R Hitung	R Tabel (N=300)	Sig	
Item 1	0,841	0,113	0,000	Valid
Item 2	0,677	0,113	0,000	Valid
Item 3	0,652	0,113	0,000	Valid
Item 4	0,397	0,113	0,000	Valid
Item 5	0,508	0,113	0,000	Valid
Item 6	0,605	0,113	0,000	Valid
Item 7	0,394	0,113	0,000	Valid
Item 8	0,606	0,113	0,000	Valid

Sumber: *Pengelolaan Data Primer dengan SPSS Versi24*

Berdasarkan tabel 9 hasil uji validitas terhadap variabel pelayanan dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrument/indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, dengan r tabel di cari pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data 286 menggunakan nilai r tabel N = 300.

**Uji Reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel kepemimpinan;

**Reliability Statistics**

Cronbach's

Alpha	N of Items
.699	11

Dari hasil output diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,737 dibandingkan dengan r tabel N = 300 (digunakan untuk jumlah N = 286) pada signifikansi 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,113. Sehingga nilai Cronbach's Alpha 0,737 > 0,113 (r tabel) maka didasarkan pengambilan keputusan di atas dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas terhadap variable kepuasan: Dari hasil output diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,737 dibandingkan dengan r tabel N = 300 (digunakan untuk jumlah N = 286) pada signifikansi 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,113. Sehingga nilai Cronbach's Alpha 0,737 > 0,113 (r tabel) maka didasarkan pengambilan keputusan di atas dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel.

**Asumsi Klasik**

a. Uji Linearitas Antara Variabel Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	Between Groups	(Combined)	4791.728	16	299.483	51.602	.000
		Linearity	3932.026	1	3932.026	677.504	.000
	Deviation from Linearity	859.702	15	57.313	9.875	.000	
	Within Groups		1561.195	269	5.804		
	Total		6352.923	285			

Sumber: Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 24

Dari hasil output di atas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,699 dibandingkan dengan r tabel N = 300. Dari output di atas, hasil uji linieritas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 9,875. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ( $9,875 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier.

b. Uji Normalitas digunakan untuk prediksi akan menghasilkan kesalahan (disebut residu), yakni selisih antara data aktual dan data hasil peramalan. Metode uji normalitas yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah Kolmogorov-Smirnov (KS) digunakan fasilitas Histogram dan Normal Probability Plot untuk mengetahui kenormalan residu dari model regresi.

**2. Regresi Linear Sederhana**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (variabel X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (variabel Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-3.299	1.453		-2.270	.024
	Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	.796	.037	.787	21.477	.000

Berdasarkan tabel 33 di atas maka dapat dimasukkan pada persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

Peramaan regresi yang diperoleh koefisien konstanta dan koefisien variabel di atas yaitu,  $Y = (-3,299) + 0,796 X$

Dimana :

$$a = \text{Konstanta } (-3,299)$$

Artinya, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar -3,299.

$$b = \text{Koefisien regresi } (0,796)$$

Artinya, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, maka nilai pelayanan bertambah 0,796. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

### 3. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi ini untuk mengetahui persentase pengaruh, adapun hasil yang di dapat sebagai berikut:

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 <sup>a</sup>	.619	.618	2.920

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel di atas besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,787 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,619 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 61,9%. Dimana  $100 - 61,9 = 38,1\%$  tidak mempengaruhi variabel lainnya.

### 4. Uji t (Hipotesis)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		B	Std. Error	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-3.299	1.453			-2.270	.024
	Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	.796	.037	.787	.214	21.477	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari data di atas dapat dilihat bahwa hasil tes menunjukkan data yang dihasilkan dari perhitungan yang dilakukan dengan SPSS ialah t hitung untuk pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan

=====  
 Kemahasiswaan sebesar 21,477. Signifikan variabel pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,024 < 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Dalam penelitian kali ini peneliti menyebar kuesioner kepada 286 responden yaitu Mahasiswa yang aktif pada periode Juli – Desember 2020 di Politeknik Pariwisata Palembang melalui bantuan Google Form yang diakses pada laman web [tiny.cc/kuesionerpoltekniparplg2021](http://tiny.cc/kuesionerpoltekniparplg2021). Dari 286 kuesioner tersebut semua terisi dengan baik dan dapat diolah kembali dengan berbagai perhitungan yang telah dilakukan yaitu pada tabel uji cobainstrumen, tabel deskripsi hasil jawaban, dan teknik analisis data yang digunakan.

Pada tabel daftar distribusi di variabel X (pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) dengan memberikan nilai persentase paling tinggi 47 (46,9%) baik tentang Jumlah Staff Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang melayani Mahasiswa sudah cukup. Sedangkan nilai persentase paling rendah 2 (2,1%) dimana sangat baik tentang Peralatan Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Palembang sudah berjalan dengan baik didukung dengan kecukupan Jumlah Staff Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang melayani Mahasiswa.

Selanjutnya pada tabel daftar distribusi di variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan memberikan nilai persentase paling tinggi 50 (50%) kurang baik tentang keluhan terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Sedangkan nilai persentase paling rendah 3 (2,8%) tentang keluhan terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Hal ini menunjukkan bahwa Mahasiswa masih memiliki keluhan terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Pariwisata Palembang.

Dari pembahasan di atas dapat dirangkum bahwa pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari uji sebelumnya menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) 0,787 dari output tersebut diperoleh (R Square) sebesar 0,619 yang mengandung pengertian bahwa ada pengaruh antara pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (variabel X) terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa (variabel Y) sebesar 61,9% dan 38,1% dipengaruhi oleh faktor lain, dalam hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang kuat berkontribusi terhadap kepuasan yang baik. Adapun 38,1% faktor lain yang mempengaruhi tingkat Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Pariwisata Palembang dapat berasal dari standar akreditasi perguruan tinggi lainnya seperti pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi dan jumlah dosen. Hal ini membuktikan dengan pelayanan yang tinggi maka kepuasan juga akan semakin baik dan meningkat.

### C. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah Pengaruh Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang dengan hasil sebagai berikut: bahwa hasil yang didapat menggunakan SPSS Versi 24 yaitu hasil dari uji koefisien determinasi dengan nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,787 dan R Square 0,619 (61,9%) sisanya 38,1 dipengaruhi faktor lain serta memiliki hasil koefisien regresi linier sederhana sebesar 0,796. Artinya Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan memiliki pengaruh dan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS Versi 24 juga menjawab kriteria hipotesis dilihat dari perbandingan Signifikan variabel pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,024 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang.

### DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.

Akdon, Ridwan. 2007. *Rumus Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta. Asyhadie, Zaeni. 2007.

- =====
- Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Daryanto. 2010.  
*Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Didin, Hafidhuiddin dkk. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Parasuraman A Valerie. 2001. *Delivering Quality Service. (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Piryadi, Triono Untung. 2012. *Bisnis Jamur Tiram*. Jakarta: Agromedia Pustaka.
- Purwanto, Agus dkk. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah- Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sadat, A. M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Universitas Indonesia)*. Skripsi. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syakuro, A.A. 2010. *Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Wali Songo Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: Badan Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yanisma, Rosmida, dan Mujiono. 2011. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)*. Jurnal. Bengkalis: Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bengkalis.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009. Jakarta. Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Pariwisata Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Palembang*. 2016. Jakarta. Kementerian Pariwisata.