

ABSTRAK

Aswin Bancin, Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tesis. Medan: Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan, 2010.

Bertambahnya jumlah mahasiswa yang tidak diimbangi dengan ketersediaan sarana dan prasarana, tenaga administrasi yang kurang profesional dan tidak maksimalnya dalam melayani mahasiswa, tidak optimalnya peran dosen wali dalam membimbing mahasiswa, dan belum adanya standar kerja yang harus dijalankan mempersulit dalam menerapkan internal kontrol. Sehingga permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah adanya gap antara kualitas layanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh layanan akademik (X) baik secara parsial maupun simultan dilihat dari dimensi bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU (Y).

Populasi penelitian adalah mahasiswa UMSU angkatan 2006 berjumlah 1.398 orang yang aktif pada semester genap tahun akademik 2009/2010 terdiri dari tujuh fakultas. Sedangkan yang dijadikan sampel terdiri dari 302 orang dengan teknik 'proportional random sampling'. Untuk mendapatkan data penelitian telah disebarkan angket ke 302 orang responden tersebut yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif, sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel layanan akademik baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa digunakan analisis verifikatif dengan teknik analisis regresi berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (X_1) mencapai tingkat 73,69%, kehandalan (X_2) mencapai tingkat 73,25%, daya tanggap (X_3) mencapai tingkat 73,82%, jaminan (X_4) mencapai tingkat 69,55%, dan empati mencapai tingkat 71,90%. Secara keseluruhan kualitas layanan akademik (X) mencapai tingkat 72,82%, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa mencapai tingkat 75,01%.

Setelah dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat digunakannya analisis regresi, seluruh data dari variabel yang diteliti layak menggunakan analisis regresi. Hasil analisis regresi untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh model regresi $Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$. Walaupun secara simultan melalui uji F pada taraf signifikan (α) 0.05 diketahui bahwa variabel layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; tetapi setelah diuji secara parsial pada taraf signifikan (α) 0.05 ternyata variabel kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan jaminan (X_4) tidak cukup signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya dilakukan analisis regresi dengan tidak menyertakan variabel-variabel tersebut, dan model yang diperoleh $Y = 57,682 + 1,339X_1 + 1,269X_5$. Setelah dilakukan uji t pada taraf signifikan (α) 0,05 menunjukkan variabel bukti fisik (X_1) dan empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hasil uji F pada taraf signifikan (α) 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara simultan berpengaruh sebesar 79,82% (R^2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Simpulan penelitian adalah kualitas layanan administrasi akademik yang terdiri dari dimensi variabel kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan jaminan (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y); variabel bukti fisik (X_1) dan empati (X_5) secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), dan variabel bukti fisik memiliki pengaruh paling besar.

ABSTRACT

Aswin Bancin, Influence Quality of Academic Administration Services on Student Satisfaction Muhammadiyah University of North Sumatra. Thesis. Medan: Post Graduate School, State University of Medan, 2010.

Increasing number of students who are not offset by the availability of facilities and infrastructure, the lack of professional administrators and not maximal in serving students, not optimum lecturer role in guiding the student trustee, and there is no labor standards that must be run harder in implementing internal controls. So that the problems raised in this research is the gap between academic service quality by the level of student satisfaction.

The purpose of this study was to determine the influence of academic services (X) either partially or simultaneously viewed from dimensions physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), collateral (X4), and empathy (X5) of student satisfaction UMSU (Y).

The population is 2006 students UMSU force numbered 1398 people active in the second semester 2009/2010 academic year consists of seven faculties. While used as a sample consisting of 302 people with technical 'proportional random sampling'. To obtain research data has been distributed 302 questionnaires to the respondents who had previously been tested for validity and reliability.

Results showed that the dimensions of descriptive analysis physical evidence (X1) reached a level of 73.69%, reliability (X2) reached a level of 73.25%, responsiveness (X3) reached a level of 73.82%, secured by (X4) reached 69.55% Tertiary, and empathy to reach 71.90% level. Overall quality of academic services (X) reached a level of 72.82%, while the level of student satisfaction level reached 75.01%.

To illustrate each of the variables examined in this research, the descriptive analysis, while to know whether there is any influence of the variables of academic services, both simultaneously mupun partial verification of analysis used student satisfaction with the technique of multiple regression analysis .

After the test is done as a prerequisite for the use of the classical assumptions of regression analysis, all variables analyzed data from feasible using regression analysis. Results of regression analysis to determine the effect of academic administrative services (X) towards consumer satisfaction (Y) regression model $Y = 41.7532 + 1.3053 X1 + 0.2219 X2 + 0.1543 X3 + 0.2018 X4 + 1.2683 X5$. While simultaneously by F test at the significance level (α) 12:05 Note that the variable of academic administrative services affect student satisfaction, but when tested by partial in significant level (α) 00:05 reliability was variable (X2), responsiveness (X3), and collateral (X4) was not significantly influenced satisfaction with students (Y). Subsequently the regression analysis without including these variables, and the model $Y = 57.682 + 1.339X1 + 1.269X5$. After using the t test at significance level (α) of 0.05 indicates the physical evidence variable (X1) and empathy (X5) partially affect the variable student satisfaction. Test results on tarap significant F (α) of 0.05 indicates that these two variables simultaneously have amounted to 79.82% (R²) to variable student satisfaction (Y).

Conclusion of research is the quality of academic administrative services consisting of the variable dimensions of reliability (X2), responsiveness (X3), and assurance (x4) no significant effect on student satisfaction variable (Y); physical evidence variable (X1) and empathy (X5) partially and simultaneously significantly influence student satisfaction variable (Y), and variable physical evidence has the most impact.