
**PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM
OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA
BUDI**

IKHAH MALIKHAH, S.E.,M.M

ikhahmalikhah@dosen.pancabudi.ac.id - 081370612523

Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

ABSTRAK

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur, sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB). Penelitian ini menggunakan teknik asositif kausal dengan menggunakan teknik pengambil sampel slovin sehingga menghasilkan sebanyak 50 orang sampel mahasiswa. Alat instrumen penelitian menggunakan media kuisioner yang berisikan pertanyaan/ pernyataan tertutup diberikan kepada mahasiswa dari berbagai program studi yang ada di UNPAB. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan, pemahaman system operasional prosedur, sarana pendukung secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNPAB.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur, Sarana Pendukung dan Kepuasan Mahasiswa.

I. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan yang tinggi ini, Masing-masing lembaga pendidikan, baik negeri ataupun swasta berlomba untuk menarik mahasiswa sebanyak-banyaknya. Karena itu setiap lembaga pendidikan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing. Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki intelektual dan unggul, mampu bersaing dalam bidangnya maka tidak terlepas dari peranan Perguruan Tinggi sebagai institusi pendidikan. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan alumni-alumni yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya agar kepuasan mahasiswa terhadap universitasnya tetap terjaga.

Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB) adalah salah satu Universitas terkemuka yang ada di kota Medan yang berdiri sejak tahun 1961 dengan 15 program studi. Dalam perjalanannya Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB) telah banyak menghasilkan lulusan-lulusan yang berkompeten dibidangnya. Dalam pertumbuhan jumlah mahasiswa juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal itu ditandai dengan membludaknya jumlah mahasiswa 3 tahun belakangan ini. Untuk tahun 2013 yang lalu Universitas Pembangunan Panca Budi Medan telah menerima mahasiswa sebanyak 1914 orang untuk tahun 2014 sebanyak 3261 orang dan di tahun 2015 ini Universitas Pembangunan tetap terus mengalami kenaikan jumlah mahasiswa sebanyak 4239 orang. (sumber: Biro BSI UNPAB). Untuk menjaga kepercayaan masyarakat tersebut Universitas telah berupaya terus mengembangkan sistem pelayanannya yang diberikan kepada Mahasiswa. Sebagai contohnya, Biro Keuangan (BKEU) dan Biro Pelayanan Administrasi Akademik atau (BPAA) adalah 2 (dua) dari 7 (tujuh) Biro yang ada di Universitas Pembangunan Panca Budi yang dominan dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa. Hal tersebut disebabkan karena 2 (dua) biro ini yang paling sering berhubungan langsung dengan mahasiswa.

Fenomena-fenomena yang terjadi dalam 3 tahun ini ternyata masih terdapat juga beberapa mahasiswa yang belum mendapatkan kepuasan terhadap Biro Keuangan dan Biro BPAA. Berdasarkan hasil rekap kotak saran Mahasiswa terhadap pelayanan yang ada di UNPAB pada bulan Agustus dan September 2014 disebutkan masih banyak mahasiswa yang mengeluhkan atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Biro Keuangan dan Biro BPAA seperti komunikasi kurang baik cara penyampaian informasi, sempitnya ruangan informasi, antrian yang panjang, hingga masalah verifikasi uang kuliah untuk KRS dan pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS).

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap indikator-indikator apa saja yang bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Administrasi di Fakultas, Biro BPAA, Biro Keuangan, Perpustakaan dan Sarana Prasarana untuk itu peneliti bermaksud mengajukan judul penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi.

1.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Mutu Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Apakah Pemahaman Sistem Operasional Prosedur secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Apakah Sarana Pendukung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Peran Pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

1.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi penambahan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi dan perbandingan dalam penelitian lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.
2. Sebagai bahan ide masukan dan bahan pertimbangan bagi Universitas Pembangunan Panca Budi dalam pengambilan kebijakan terhadap Mutu Pelayanan, pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Sarana Pendukung Universitas memuaskan kebutuhan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Untuk menambah ilmu pengetahuan peneliti khususnya di bidang Sumber Daya Manusia dan Standart Operasional Akademik di UNPAB dimana merupakan juga tempat peneliti bekerja.

II. TINJUAN PUSTAKA

2.1. Mutu Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga nantinya mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu

pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh

2.2. Pemahaman Sistem Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Atmoko, Tjipto, 2012) Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah

2.3. Sarana Pendukung

Menurut Hartanto (2005 : 501) karakteristik dari sarana pendukung dalam proses aktivitas Perguruan Tinggi adalah:

1. Mempunyai bentuk fisik
Dipakai atau digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan. Mempunyai jangka waktu kegunaan atau umur relatif permanent dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu tahun.
2. Memberikan manfaat dimasa yang akan datang
Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

Selanjutnya pada umumnya fasilitas lembaga pendidikan tinggi Negeri maupun swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan mahasiswa pada umumnya terdiri dari:

1. Ruang Kuliah, Laboratorium, Ruang Pelayanan Administrasi, dll
2. Perlengkapan (Absensi dan ATK)
3. Peralatan Inventaris (Proyektor, AC, Kuris, Meja, Whiteboard)
4. Sistem Informasi Terintegrasi
5. Perpustakaan

Selanjutnya Fasilitas-fasilitas inilah yang nantinya digunakan oleh mahasiswa untuk memudahkan dalam proses belajar mengajar sehari-hari. Fasilitas pada setiap Universitas pastinya akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada besar kecilnya Universitas sesuai dengan kebutuhann.

2.4. Kepuasan Mahasiswa

Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut adalah teori kepuasan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode Student Satisfaction Inventory (SSI).

Student Satisfaction Inventory SSI (Elliott and Heally, 2001) merupakan instrument unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut. Selain itu, terdapat 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. Academic Advising : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. Campus Climate : menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
3. Campus Support Services : menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para mahasiswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh mahasiswa di luar kelas.
4. Concern for the Individual : menilai komitmen dalam memperlakukan setiap mahasiswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para mahasiswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing).
5. Instructional Effectiveness : menilai pengalaman akademik mahasiswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas keluar, dan juga keefektifan pengajar.
6. Recruitment and Financial Aid : mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. Registration Effectiveness : menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
8. Responsiveness to Diverse Populations : menilai komitmen lembaga dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada para penyandang cacat, kepada calon mahasiswa yang punya waktu terbatas, mereka telah berusia, dan lain-lain agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Campus Safety and Security : menilai kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi mahasiswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.

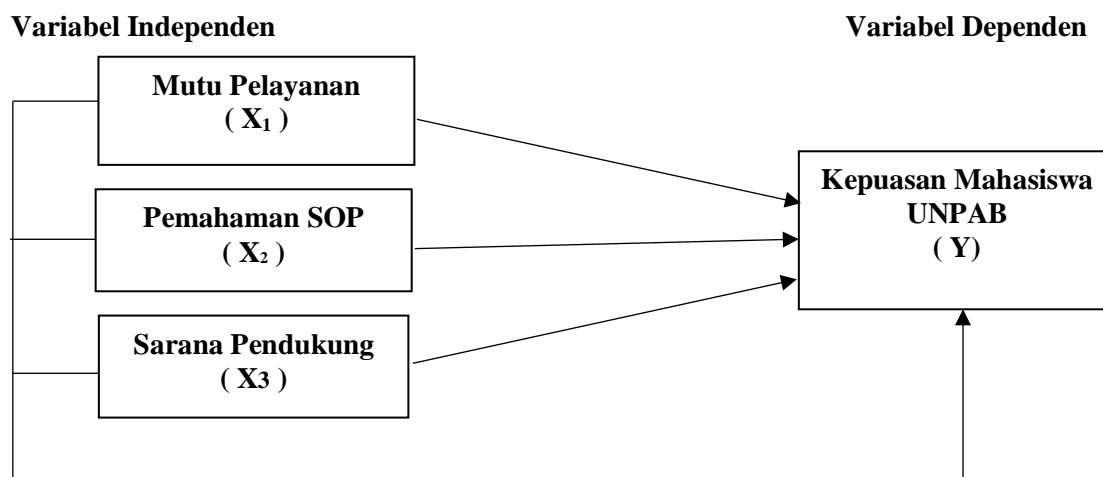
10. Service Excellence : menilai sikap staff akademik maupun bukan kepada para mahasiswa, terutama bagi mereka yang sering melayani mahasiswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa.
11. Student Centeredness : menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para mahasiswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para mahasiswa
12. Campus Life : menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler.

2.5. Hipotesis Penelitian & Kerangka Konseptual

Hipotesis merupakan penjelasan semenstara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Erlina dan Mulyani, 2007). Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Mutu Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- 2 Pemahaman Sistem Operasional Prosedur parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- 3 Sarana Pendukung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- 4 Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Peran Pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Secara empiris penulis menjelaskan bentuk kerangka konseptual pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian kausal (*causal*), yaitu untuk melihat hubungan beberapa variabel yang belum pasti.

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi. Adapun teknik pengambilan sample adalah random

sampling sehingga menghasilkan 50 mahasiswa manajemen yang terdiri dari 25 (dua puluh lima) orang mahasiswa reguler 1 (satu) dan 25 (dua puluh lima) orang mahasiswa reguler 2 (dua).

3.2. Metode Analisis Data

Model dan teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linier berganda. Untuk keabsahan hasil analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen pengamatan yaitu uji validitas dan uji reabilitas dan setelah itu dilakukan uji asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi. Langkah terakhir adalah melakukan Uji Hipotesis Model analisa regresi linier berganda antara lain Persamaan Regresi, Uji Parsial, Uji Simultan dan Determinasi.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Uji Instrumen Penelitian

4.1.1.1. Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini yaitu :

Tabel.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Instrumen	r Hitung	R Tabel	Ket
Mutu Pelayanan (X1)	Mutu Pelayanan 1	0,638	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 2	0,661	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 3	0,772	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 4	0,697	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 5	0,587	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 6	0,756	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 7	0,805	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 8	0,697	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 9	0,596	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 10	0,298	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 11	0,863	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 12	0,687	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 13	0,743	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 14	0,701	0,296	Valid
	Mutu Pelayanan 15	0,413	0,296	Valid
Pemahaman Sistem Operasional Prosedur (X2)	Pemahaman Sistem Operasional 1	0,725	0,296	Valid
	Pemahaman Sistem Operasional 2	0,839	0,296	Valid
	Pemahaman Sistem Operasional 3	0,724	0,296	Valid
	Pemahaman Sistem Operasional 4	0,728	0,296	Valid
	Pemahaman Sistem Operasional 5	0,836	0,296	Valid
Sarana Pendukung (X3)	Sarana Pendukung 1	0,524	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 2	0,744	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 3	0,606	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 4	0,686	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 5	0,52	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 6	0,53	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 7	0,803	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 8	0,521	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 9	0,684	0,296	Valid
	Sarana Pendukung 10	0,763	0,296	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan Mahasiswa 1	0,359	0,296	Valid
	Kepuasan Mahasiswa 2	0,765	0,296	Valid
	Kepuasan Mahasiswa 3	0,626	0,296	Valid
	Kepuasan Mahasiswa 4	0,566	0,296	Valid
	Kepuasan Mahasiswa 5	0,691	0,296	Valid
	Kepuasan Mahasiswa 6	0,603	0,296	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung, Mutu Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel sehingga semua item dimasukkan sebagai item pernyataan untuk mengolah data selanjutnya

4.1.1.2. Uji Reabilitas

Untuk hasil dari Uji Reabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Batas Reliabilitas	Ket
Mutu Pelayanan (X1)	0,766	0,6	Realibel
Pemahaman SOP (X2)	0,799	0,6	Realibel
Sarana Pendukung (X4)	0,754	0,6	Realibel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,739	0,6	Realibel

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai *Alpha Cronbach's* diatas nilai r hitung yaitu diatas nilai 0,6.

4.1.2. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis ini perlu dilihat terlebih dahulu apakah data tersebut bisa dilakukan pengujian model regresi. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk menentukan model regresi dapat diterima secara ekonometrik. Pengujian asumsi klasik ini terdiri pengujian normalitas, multikolinearitas, dan pengujian heteroskedastisitas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-section*. Oleh karena itu, pengujian autokorelasi tidak perlu dilakukan.

4.1.2.1. Uji Normalitas

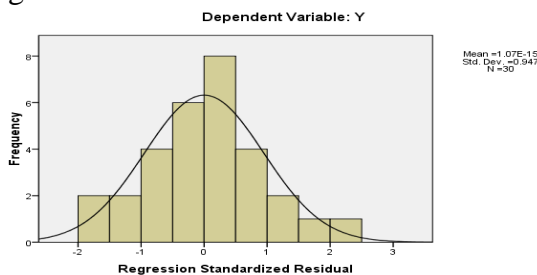
Dari hasil uji normalitas, didapat hasil pada tabel 3 dibawah ini

Tabel. 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.38472799
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.115
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.629
Asymp. Sig. (2-tailed)		.824

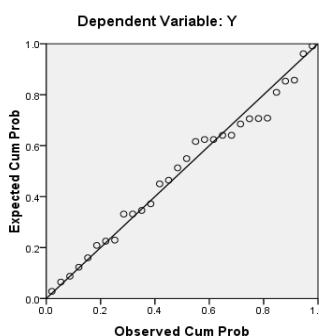
a. Test distribution is Normal.

Hal ini juga didukung dengan grafik pada gambar. 2 dimana data mengikuti garis diagonal



Gambar 2. Histogram

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual

Dilihat pada grafik histogram dan normal p-p plot diatas dapat dinilai bahwa data distribusi nilai residual menunjukkan berdistribusi normal, hal ini dinyatakan pada gambar berbentuk bel yang hampir sempurna (simetris). Demikian juga pada norma probability plot, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Hal ini menunjukkan residual berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.2.2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji korelasi diantara variabel independen, dapat dilihat bahwa korelasi diantara variabel tersebut relatif tidak tinggi. Pengujian terlihat dengan nilai VIF yang relatif kecil, yaitu tidak yang lebih besar dari 5.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

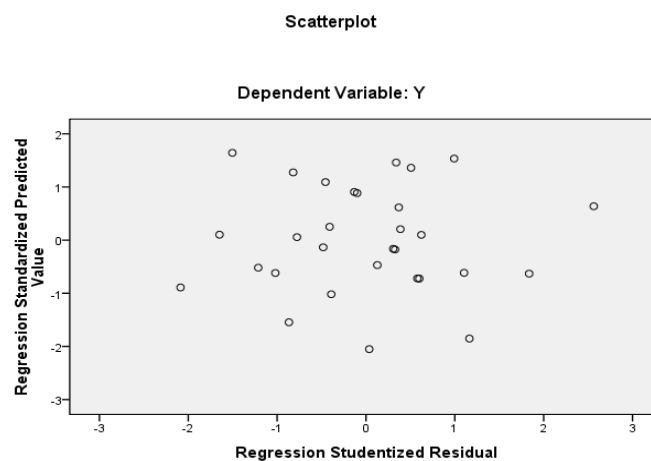
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Mutu Pelayanan (X ₁)	0.329	1.590
	Pemahaman SOP (X ₂)	0.336	1.573
	Sarana Pendukung (X ₃)	0.468	1.590

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji statistik pada tabel 4 Menunjukkan nilai *Tolerance* variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0.05, dan demikian juga hasil perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 5, berarti menunjukkan bahwa keempat variabel independen tidak mengalami masalah multikolinieritas karena nilai VIF seluruh variabel bebas yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai VIF lebih kecil dari 5.

4.1.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi heterokedastisitas menyimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan kata lain terjadi kesamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kesimpulan ini diperoleh dengan melihat penyebaran titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 4



Gambar 4. Scatterplot

Dari grafik *Scatterplot* dan uji park dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas karena gambar diatas menunjukkan bahwa model regresi ini bebaas dari masalah heteroskedastisitas. Kemudian kita akan melihat uji heterokedastisitas dilihat dari tabel 5 Uji park.

Tabel 5. Uji Park

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7.496	3.903		-1.921	.066
Mutu Pelayanan (X ₁)	.091	.043	.259	2.126	.043
Pemahaman SOP (X ₂)	.385	.179	.261	2.150	.041
Sarana Pendukung (X ₃)	.537	.108	.549	4.979	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji park menunjukkan bahwa koefisien beta (variabel independen) pada persamaan regresi semua signifikan secara statistik. Koefisien beta yang signifikan secara statistik Mutu Pelayanan = $0.000 < \alpha = 0.05$, Pemahaman SOP = $0.015 < \alpha = 0.05$, Kualitas SDM = $0,49 < \alpha = 0.05$, Sarana Pendukung = $0,48 < \alpha = 0.05$. Maka asumsi homokedastisitas pada model regresi tidak dapat ditolak. Dari grafik *Scatterplot* dan uji park dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.3. Pengujian Hipotesis Penelitian

4.1.3.1. Uji Signifikansi Parsial

Selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t, dengan asumsi sebagai berikut:

- $H_0 : b_1 = 0$, Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi.
- $H_0 : b_1 \neq 0$, Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi.

Tabel 6. Hasil Regresi Uji-t
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7.496	3.903		-1.921	.066
Mutu Pelayanan (X_1)	.091	.043	.259	2.126	.043
Pemahaman SOP (X_2)	.385	.179	.261	2.150	.041
Sarana Pendukung (X_3)	.537	.108	.549	4.979	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil tabel 6 diatas, hasil uji Statistik t dapat diuraikan penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel Mutu Pelayanan : t-hitung sebesar 2,126 > t-tabel 1,697 Kemudian nilai signifikan $0,043 < 0,05$ sehingga H_a diterima, artinya Mutu Pelayanan signifikan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.
2. Variabel Pemahaman SOP : t-hitung sebesar 2,150 > t-tabel 1,69, Kemudian nilai signifikan $0,041 < 0,05$ sehingga H_a diterima, artinya Pemahaman SOP signifikan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa
3. Variabel Sarana Pendukung : t-hitung sebesar 4,979 > t-tabel 1,69. Kemudian nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima, artinya Sarana Pendukung signifikan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Dari uji signifikansi parsial diperoleh kesimpulan bahwa semua variabel independen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Artinya Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa dengan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -7,496 + 0,091(X_1) + 0,385(X_2) + 0,537(X_3)$$

4.1.3.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik dan diperoleh kesimpulan bahwa model sudah dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisa regresi berganda, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis.

Uji F untuk menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun asumsi dalam pengambilan keputusan untuk uji F adalah sebagai berikut:

- $H_0 : b_1 = 0$, Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi.
- $H_0 : b_1 \neq 0$, Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi.

Tabel 7. Uji statistik F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.360	3	57.787	27.019	.000 ^a
	Residual	55.607	26	2.139		
	Total	228.967	29			

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

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil output tabel 7 diatas, maka hasil uji anova diperoleh F-hitung sebesar 27,019 lebih besar dari F-tabel $(41;0.05) = 2.92$, tingkat probabilitas sig = $0.000 < \alpha = 5\%$, Dengan demikian hipotesis H_1 diterima, berarti menyatakan Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

4.1.3.3. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian Berikutnya adalah Uji Koefisien Determinasi yang dapat dilihat pada nilai R. Nilai R pada intinya untuk mengukur seberapa besar hubungan antara independen variabel dengan dependen variabel. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.729	1.46244

a. Predictors: (Constant), , Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, Sarana Pendukung

b. Dependent Variabel : Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil tabel 8 diatas dapat diperoleh nilai R sebesar 0.870 hal ini menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil nilai Adjusted R Square diketahui nilainya 0.729 atau 72,9% yang artinya variabel independen (Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,1% dijelaskan variabel lain yang tidak termaksud dalam model penelitian.

4.2. Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menemukan bahwa Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung secara simultan dan parsial terdapat pengaruh nyata terhadap Kepuasan Mahasiswa. Selanjutnya pembahasan yang dibahas adalah tentang hasil penelitian dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu dan Teori-teori mengenai Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, dan Sarana Pendukung yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.

Teori Mutu Pelayanan A. Pasuraman (2001) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan didasarkan berdasarkan 5 (lima) aspek yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dimana Dengan kata lain tanpa adanya Mutu pelayanan yang baik dan optimal dari petugas pelayanan akan berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa, atau sebaliknya jika semakin turun mutu pelayanan yang diberikan lagi maka kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi akan semakin berkurang.

Teori Menurut Atmoko, Tjipto (2012) Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja sehingga jika semakin baik pemahaman SOP yang diterima oleh Petugas Pelayanan maka semakin tinggi kepuasan yang diterima mahasiswa dan sebaliknya jika kemampuan Petugas pelayanan rendah dalam memahami SOP maka tingkat kepuasan mahasiswa akan rendah.

Sarana Pendukung menunjukkan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Mahasiswa. Dapat diartikan bahwa semakin tingginya sarana pendukung digunakan maka dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Untuk Variabel sarana pendukung tentunya hal ini sejalan teori Menurut Lupiyadodi (2006) Sarana Pendukung adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Sarana Pendukung merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Mutu Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Pemahaman Sistem Operasional Prosedur secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

3. Sarana Pendukung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Peran Pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

5.2. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa nilai konstanta dari Mutu Pelayanan dan Pemahaman SOP adalah rendah jika dibandingkan dengan Sarana Pendukung, maka berdasarkan hal tersebut Petugas Pelayanan terus dituntut untuk selalu berupaya memberikan dan menjalankan pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada mahasiswa selain itu terhadap pemahaman SOP, Petugas Pelayanan harus senantiasa menguasai dan memahami SOP yang dijalankan agar tidak terjadi penurunan nilai-nilai kepuasan yang diterima oleh mahasiswa.
2. Bagi Pihak Universitas Pembangunan Panca Budi dituntut agar terus berupaya memberikan pelatihan dan pendampingan secara konsisten dan kontinu kepada setiap Petugas Pelayanan agar Peran Pimpinan sebagai leader dan pengambilan keputusan dan kebijakan dapat langsung dirasakan oleh setiap Petugas Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- BSDMU. (2014). Tata Kelola Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- BAPSI. (2015). Sistem Informasi Akademik Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- BPAA. (2015) Panduan Akademik Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. UNPAB
- Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hartanto. (2005). Karakteristik sarana pendukung dalam proses aktifitas perusahaan, Cet.2, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Philip and Armstrong. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid Pertama. Penerjemah Alexander Sindoro. PT. Indeks, Jakarta.
- Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Robbins. (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Preindo.
- Rusiadi et al, Metodologi Penelitian Bisnis, UNPAB. Usu Press
- Siagian. (2002). *Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Yogyakarta. Rineka Cipta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesembilan, CV Alfabeta, Bandung.
- Tika. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia, Malang.
- Umar. (2008). *Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan.*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.