

# PENGARUH *HIGHER EDUCATION PERFORMANCE* (HEDPERF) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS SAINS AL – QUR’AN (UNSIQ) JAWA TENGAH DI WONOSOBO

Awaludin Ahmad <sup>a</sup>, Ulin Nikmah <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al Qur’an (UNSIQ) Wonosobo

<sup>b</sup> Lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al Qur’an (UNSIQ) Wonosobo

<sup>a</sup> Email: awaludinahmad2016@gmail.com

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima : 22 Agustus 2017

Disetujui : 26 Agustus 2017

### Kata Kunci:

HEDPERF (*Higher Education Performance*), Kepuasan Mahasiswa (*student satisfactions*)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan instrumen HEDPERF (*Higher Education Performance*). Data penelitian didapatkan dari 100 responden yang berstatus sebagai mahasiswa aktif Universitas Sains Al- Qur’an (UNSIQ) Jawa Tengah di Wonosobo tahun 2016. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Non-Academic Aspects*, *Academic Aspect*, *Reputations*, *Access* Dan *Program Issues* dan variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*). Hasil analisis data menunjukkan kelima variabel bebas tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (*student satisfactions*) Universitas Sains Al-Qur’an secara parsial dan simultan dengan koefisien determinasi sebesar 84,5%.

## ARTICLE INFO

### Article History

Received : August 22, 2017

Accepted : August 26, 2017

### Key Words :

HEDPERF (*Higher Education Performance*), Student Satisfaction (*student satisfactions*)

## ABSTRACT

*This study was conducted to determine the effect of high quality of education service to student satisfaction by using instrument of HEDPERF (Higher Education Performance). The research data is obtained from 100 respondents who are active students of Al Qur'an University of Science (UNSIQ) Central Java in Wonosobo 2016. The analysis method used is multiple linear regression analysis to determine the effect of independent variables on dependent variable. The independent variables used in this research are Non-Academic Aspects, Academic Aspect, Reputations, Access And Program Issues and dependent variable used is student satisfaction. The result of data analysis shows that the five independent variables have a significant effect on student satisfaction of the University of Al-Qur'an Science partially and simultaneously with the coefficient of determination of 84.5%.*

## 1. PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Keberlangsungan sebuah perusahaan tidak terlepas dari peran dan keberadaan pelanggan yang di miliki baik perusahaan jasa maupun manufaktur. Keberhasilan sebuah perusahaan dapat di lihat dari kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang di berikan oleh perusahaan tersebut apakah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak.

Kepuasan pelanggan dapat di jadikan modal kemampuan bersaing dalam dunia pemasaran, tidak terkecuali sebuah lembaga pendidikan tinggi atau universitas. Mereka harus mempunyai konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa dengan melihat kesenjangan antara layanan jasa yang diberikan dengan layanan jasa yang diperoleh oleh mahasiswa. Permasalahan seperti kualitas mengajar dosen, respon yang di nilai kurang tanggap, sarana dan perlengkapan yang kurang memadai dan unsur – unsur lainnya menjadi permasalahan mahasiswa yang lebih kompleks di hampir setiap universitas.

Begitu juga dengan Universitas Sains Al ‘Quran (UNSIQ) sebagai lembaga pendidikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya, dengan harapan bahwa apabila mahasiswa merasa puas, maka akan dapat memberikan promosi yang positif terhadap UNSIQ, sehingga UNSIQ tidak lagi hanya menjadi alternatif kedua bagi calon mahasiswa dalam memilih tempat untuk melanjutkan pendidikannya.

Dalam survei yang di lakukan, tidak sedikit sampel mahasiswa Universitas Sains Al-Qur'an (UNSIQ) yang kurang puas dengan kinerja universitas yang di berikan, mahasiswa merasa bahwa pelayanan yang di berikan jauh dari harapan. Dari survey yang di lakukan dari perwakilan setiap fakultas 17,5% mahasiswa memberikan jawaban tidak puas, 52,5% memberikan jawaban kurang puas dan 30% memberikan jawaban puas terhadap kualitas layanan yang di berikan universitas.

Kepuasan mahasiswa dapat di ukur dengan menggunakan instrumen HEDPERF yang di kembangkan oleh Firdaus Abdullah yang meliputi *Non-Academic Aspects*, *Academic Aspects*, *Reputation*, *Access*, dan *Program Issues*. ini di dukung dengan

penelitian yang di lakukan oleh Rahmania (2015) bahwa kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan penelitian yang di lakukan oleh Brocado (2007) dia membandingkan 5 konsep pengukuran kualitas layanan pada pendidikan tinggi hasilnya instrumen HEDPERF adalah instrumen yang paling cocok di gunakan pada pendidikan tinggi.

### b. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *Non-Academic Aspects* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an ?
- 2) Apakah *Academic Aspects* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an ?
- 3) Apakah *Reputation* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an ?
- 4) Apakah *Access* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an ?
- 5) Apakah *Program Issues* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an ?
- 6) Apakah HEDPERF ( *Non-Academic Aspects*, *Academic Aspects*, *Reputation*, *Access*, *Program Issues*) berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Sains Al-Qur'an?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan”.

Menurut Richard, L “ kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya.”

Berdasarkan definisi di atas maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan, baik itu perasaan senang maupun kecewa yang dimiliki pelanggan setelah

membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk/jasa. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Dalam konteks penelitian ini kepuasan mahasiswa dapat dimaknai sebagai tingkat perasaan yang dimiliki mahasiswa mengenai perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa.

Indikator (Kotler) :

- 1) Kenyamanan
- 2) Keyakinan
- 3) Minat untuk menggunakan
- 4) Persaan puas

**b. Pengertian HEDPERF (*Higher Education Performance*)**

Menurut Abdullah, F (2006) HEDPERF (Kinerja pendidikan tinggi) yaitu sebuah pengukuran berbasis kinerja baru dan lebih komprehensif, skala yang mencoba untuk menangkap penentu otentik kualitas layanan sektor pendidikan tinggi. Tujuan dari model baru ini adalah untuk menangkap konteks pandangan spesifik kualitas pelayanan pendidikan tinggi, memungkinkan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan untuk diukur.

- 1) ***Non Academic Aspect*** : Aspek yang penting untuk mengaktifkan mahasiswa memenuhi kewajiban studi mereka, dan hal ini berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh staf non-akademik

Indikator:

- a) Tulus dalam menyelesaikan masalah
- b) Memberikan perhatian individual
- c) Efisien dalam menanggapi keluhan
- d) Tanggap dalam memberi bantuan
- e) Pencatatan dokumen yang akurat dan dapat ditelusuri
- f) Menepati janji
- g) Jam operasional yang sesuai
- h) Bersikap yang positif
- i) Berkomunikasi dengan baik
- j) Mengetahui prosedur yang berlaku
- k) Memberikan rasa aman

- 2) ***Academic Aspect***: Aspek yang berhubungan dengan tanggung jawab dari akademisi, dan menyoroti atribut kunci

seperti memiliki sikap positif, baik keterampilan komunikasi, memungkinkan konsultasi yang cukup, dan mampu memberikan umpan balik reguler untuk mahasiswa

Indikator :

- a) Berwawasan luas akan mata kuliah
- b) Perhatian dan sopan
- c) Tanggap dalam memberikan bantuan
- d) Tulus dalam menyelesaikan masalah
- e) Bersikap yang positif
- f) Berkomunikasi dengan baik
- g) Menyampaikan nilai tugas dan ujian
- h) Memberikan konsultasi yang baik dan cukup

- 3) ***Reputation***: Aspek yang dianggap penting bagi perguruan tinggi untuk memproyeksikan *image* profesionalnya

Indikator :

- a) Penampilan / *image* yang profesional
- b) Fasilitas asrama dan perlengkapannya
- c) Fasilitas akademik
- d) Program internal yang berkualitas
- e) Fasilitas rekreasi
- f) Lokasi kampus yang ideal
- g) Lulusan universitas mudah mendapatkan pekerjaan
- 4) ***Access***: Aspek yang memuat berbagai indikator yang berhubungan dengan jam pelayanan, mudah dihubungi, mudah didatangi, dan ketersediaan universitas.

Indikator :

- a) Pelayanan dalam rentang waktu yang wajar
- b) Perlakuan yang sama bagi setiap mahasiswa
- c) Kebebasan berekspresi mahasiswa
- d) Kerahasiaan informasi
- e) Mudah dihubungi
- f) Badan eksekutif mahasiswa
- g) Menerima masukan untuk perbaikan
- h) Prosedur pelayanan yang terstandarisasi
- 5) ***Program issues*** : Faktor yang memuat pentingnya menawarkan program yang beragam dan mempunyai reputasi akademik serta mempunyai spesialisasi yang program dan silabus yang beragam

Indikator:

- a) Program /spesialisasi akademik yang beragam
- b) Kurikulum yang *flexible*

- c) Program akademik yang bereputasi
- d) Staf pengajar yang berpengalaman dan berpendidikan tinggi.

### c. Hipotesis

1. *Non-Academic Aspects* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. *Academic Aspects* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
3. *Reputation* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
4. *Access* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
5. *Program issues* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
6. HEDPERF (*Non-Academic Aspects, Academic Aspects, Reputation, Access, dan Program Issues*) terhadap kepuasan mahasiswa.

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih.

### a. Populasi

Menurut Arikunto, S (2002:108) bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa aktif UNSIQ tahun 2016 yang berjumlah 6155.

### b. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2014 : 149) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel 100 responden di dapat dari rumus persamaan slovin. teknik samplingnya menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proporsied stratified random sampling* yaitu perhitungan banyak sampel di dasarkan pada perhitungan prosentase dari jumlah populasi terjangkau dalam penelitian ini yaitu jumlah mahasiswa masing – masing fakultas. (Sugiyono, 2014)

### c. Teknik Analisis Data

#### 1) Uji Kualitas Data

- a) **Uji Validitas** : digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. kuesioner di

katakan valid jika mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya signifikan  $\leq 0,05$  (Ghozali, 2001).

- b) **Uji Reabilitas** : untuk mengukur kehandalan suatu. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *croanbach alpha*  $\geq 0,7$  (Ghozali, 2011).

## 2) Uji Asumsi Klasik

- a) **Uji Normalitas** : bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik dan layak dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. di lihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *One-semble Kolmogorov-Smirnov Test*. Nilai signifikasi dari residual yang terdistribusi secara normal adalah jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) dalam uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . (Ghozali, 2012)
- b) **Uji Multikolinieritas** : bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011). untuk menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau sama dengan nilai *VIF*  $< 10$  (Ghozali, 2011).
- c) **Uji Heteroskedastisitas** : Menurut Ghozali (2012), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melakukan pengujian terhadap asumsi ini di lakukan dengan menggunakan analisis *grafik plot*. Apabila titik – titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka nol pada

sumbu Y maka di nyatakan tidak terjadi hetereskodastisitas. (Ghozali, 2006)

- d) **Uji Autokorelasi** : di gunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1

(sebelumnya). Model yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Kriteria uji menurut Santoso (2003) Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada di antara  $2 < DW < 4$ -du

- e) **Uji linearitas** bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas adalah jika angka pada *deviation from linearity*  $> 0.05$  ( $p > 0,05$ ) berarti hubungan antara variabel dependen dengan independen adalah linear. (Sulistiyo, 2010).

### 3) Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji Koefisien korelasi merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui bagaimana keeratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain

Kriteria menurut sarwono (2006):

0 = Tidak ada korelasi antara dua variabel

$> 0 - 0,25$  = korelasi sangat lemah

$> 0,25 - 0,5$  = korelasi cukup

$> 0,5 - 0,75$  = korelasi kuat

$> 0,75 - 0,99$  = korelasi sangat kuat

0 = korelasi sempurna

### 4) Uji Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi berganda yaitu alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat.

## 5) Uji Hipotesis

### a) Uji parsial (t)

Di lakukan untuk mengetahui secara parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. (Ghozali, 2006). Bentuk pengujiannya adalah :

1. Menentukan tingkat signifikansi

- *Level of significant*  $\alpha = 0,05$

- $t_{\text{tabel}} (df = n-k = 100-5 = 95 : 0,05) = 1,985$

2. Kriteria pengujian

- $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak apabila  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

- $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima apabila  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

### b) Uji simultan (F)

Di lakukan untuk mengetahui secara bersama – sama apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat

Bentuk pengujiannya

1. Menentukan tingkat signifikansi

- *Level of significant*  $\alpha = 0,05$

- $F_{\text{tabel}} (df = n-k-1 = 100-5-1 = 94 : 0,05) = 2,31$

2. Kriteria pengujian

- $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima apabila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

### 6) Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dinyatakan dalam persentase (Gujarati, 2003)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji analisis regresi linear berganda di lakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23 dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Coefficients <sup>a</sup> (Parsial )								
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	(Constant)	-3,622	,829		-4,366	,000		
	TOTAL1	,100	,033	,237	3,037	,003	,258	3,881
	TOTAL2	,177	,058	,294	3,056	,003	,169	5,902
	TOTAL3	,150	,051	,223	2,951	,004	,273	3,659
	TOTAL4	,089	,042	,144	2,108	,038	,337	2,964
	TOTAL5	,174	,056	,169	3,140	,002	,541	1,850

a. Dependent Variable: TOTALKP

ANOVA <sup>a</sup>					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>S</i>
Regression	312,736	5	62,547	108,851	
Residual	54,014	94	,575		
Total	366,750	99			

a. Dependent Variable: TOTALKP

b. Predictors: (Constant), TOTAL5, TOTAL4, TOTAL3, TOTAL1, TOTAL2

Correlations ( parsial)							
		TOTAL1	TOTAL2	TOTAL3	TOTAL4	TOTAL5	TOTALKP
TOTAL1	Pearson Correlation	1	,781**	,717**	,802**	,466**	,820**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	,781**	1	,843**	,692**	,664**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL3	Pearson Correlation	,717**	,843**	1	,662**	,513**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL4	Pearson Correlation	,802**	,692**	,662**	1	,376**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL5	Pearson Correlation	,466**	,664**	,513**	,376**	1	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALK P	Pearson Correlation	,820**	,879**	,823**	,748**	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Untuk variabel *Non Academic Aspect*, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,037 > 1,985$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,003 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ . Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *Non Academic Aspect* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- b. Untuk variabel *Academic Aspect*, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,056 > 1,985$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,003 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_2$ . Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *Academic Aspect* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- c. Untuk variabel *Reputation*, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,951 > 1,985$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_3$ . Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *Reputation* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- d. Untuk variabel *Access*, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,108 > 1,985$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,38 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_3$ . Sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *Access* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- e. Untuk variabel *Program Issues*, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,140 > 1,985$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,38 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_5$ . Sehingga hipotesis kelima dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *Program Issues* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- f. Dan selanjutnya dapat dilihat dari tabel ANOVA di bawah ini nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $108,851 > 2,31$ ) dan  $p-value < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_6$ . Sehingga hipotesis keenam dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: *HEDPERF* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNSIQ terbukti kebenarannya.
- g. masing – masing variabel independen yaitu *Non-Academic Aspects*, *Academic Aspects*, *Reputation*, *Access*, dan *Program Issues* mempunyai hubungan dari kuat sampai sangat kuat dengan variabel dependent (kepuasan mahasiswa )

## 5. PENUTUP

### a. Kesimpulan

- 1) *HEDPERF* (*Non-Academic Aspects*, *Academic Aspects*, *Reputation*, *Access*, dan *Program Issues*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa universitas sains Al – Qur'an ( *unsiq* ) secara parsial maupun simultan
- 2) Dari uji koefisien korelasi variabel yang menunjukkan hasil terendah yaitu variabel *Program Issues* dan *Access* maka dari itu *UNSIQ* harus meningkatkan kualitas layanan yang berhubungan dengan *Program Issues* dan *Access* serta mempertahankan kualitas layanan yang mempunyai korelasi tertinggi yaitu variabel *Academic Aspect*
- 3) Dari hasil uji regresi berganda variabel yang mempunyai nilai tertinggi yaitu variabel *Program Issues* berarti bahwa faktor tertinggi yang menjadi pengaruh kepuasan mahasiswa *UNSIQ* yaitu faktor yang berhubungan dengan *Program Issues*
- 4) Dari uji regresi linear berganda nilai koefisien determinasinya yaitu 0,845 yang berarti bahwa pengaruh variabel *HEDPERF* terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 84,5% dan sisanya 15,5% dipengaruhi oleh variabel lain

### b. Saran

Setelah mengetahui hasil dari penelitian ini, beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan kesimpulan di atas dapat ditarik garis besar bahwa kebijakan-kebijakan yang menyangkut kinerja pendidikan tinggi (*HEDPERF*) yang telah diterapkan oleh Universitas

Sains Al Qur'an (UNSIQ) terutama yang menyangkut dengan kepuasan mahasiswa hendaknya harus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga mahasiswa merasa puas dan dapat memberikan saran terhadap orang lain untuk memilih UNSIQ sebagai tempat untuk melanjutkan pendidikan.

- 2) Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang akan di ambil UNSIQ kedepannya, beberapa item yang mempunyai nilai terendah dari jawaban mahasiswa yaitu tentang sikap kerja yang positif yang di lakukan oleh staf administratif terhadap mahasiswa, komunikasi yang baik yang di lakukan oleh staf administratif terhadap mahasiswa, Universitas yang menyediakan fasilitas

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Firdaus. 2005. "The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for higher education", *International Journal of Consumer Studies*, online publication, 20 October.
- Abdullah, Firdaus. 2006. *Measuring Service Quality In Higher Education : HEDPERF Versus SERVPERF*. *Journal marketing intelligence & planning* vol 24. No.1 31-47 Administrative Departments of Private Universities in Thailand. *ABAC Journal* 24 (3):20-46.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Basuki, Sulisty. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penaku.
- Brocado.A & Marques.R.2007. *Comparing alternative instrument to measure service quality in higher education*. *Research Work In Progress* No.258 2007.FEP Working Papers.Faculdade De Economia Do Porto Universidade Tecnica De Lisboa
- Diedericks, Rita. 2012. *Student's Perceptions Of Service Quality At Two South African Higher Education Institutions*. Desrertation . S3. Vaal Triangle Campus Of The North-West University.
- Daft, Richard L. 2006. *Manajemen*. Edisi keenam. Jakarta: Salemba empat
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kasmadi & Sunariah. 2013. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi Kedelapan, Jilid I , Jakarta: Intermedia
- Santoso, Singgih. 2003. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta