



## ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MELALUI *TOTAL QUALITY EDUCATION* SEBAGAI MEDIATOR

Laela Atikah<sup>✉</sup>, Wahyono

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima September 2017  
Disetujui Oktober 2017  
Dipublikasikan Oktober 2017

*Keywords:*

*Service Quality; Total Quality Education; Satisfaction.*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa UNNES melalui TQE sebagai variabel mediator. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNNES angkatan 2015. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 395 mahasiswa dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji parsial dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Namun bukti fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ . Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui TQE dengan total pengaruh 0,121. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui TQE dengan total pengaruh 0,126. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui TQE dengan total pengaruh 0,130. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui TQE dengan total pengaruh 0,272. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui TQE dengan total pengaruh 0,250. Simpulan dari penelitian ini terbukti bahwa TQE memiliki peran sebagai variabel intervening antara keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa.

### Abstract

*The purpose of this research is to know the effect of reliability, responsiveness, tangible, empathy, and assurance to student satisfaction through Total Quality Education as mediator variable. Population in this research is students of Universitas Negeri Semarang academic year 2015. Sampling used proportional random sampling with numbers of respondents more 395. Methods of data collection used questionnaires. Analysis methods were partial test and path analysis. The results showed that reliability, responsiveness, empathy, and assurance have positive and significant effect on student satisfaction with significance value  $< 0,05$ . However, tangible has positive but it is not significance effect on satisfaction with significance value  $> 0,05$ . Reliability has a positive and significant impact on satisfaction through Total Quality Education with total influence of 0,121. Responsiveness has a positive and significant impact on satisfaction through Total Quality Education with total influence of 0,126. Tangible has a positive and significant impact on satisfaction through Total Quality Education with total influence of 0,130. Empathy has a positive and significant impact on satisfaction through Total Quality Education with total influence of 0,272. Assurance has a positive and significant impact on satisfaction through Total Quality Education with total influence of 0,250. It is can be concluded that Total Quality Education is a role as an intervening variable between reliability, responsiveness, tangible, empathy, and assurance of student satisfaction.*

© 2017 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:  
Gedung L FE UNNES  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: atikaela@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sesuatu yang berlangsung secara berkesinambungan mulai dari seseorang masih berada dalam lingkungan keluarga. Pendidikan formal diawali sejak ketika seorang anak memasuki sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang mencetak lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang dan kebutuhan masyarakat, bangsa, dan negara.

Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi. Sebagaimana pendapat Veloutsou et al. (2014) bahwa "mahasiswa merupakan kriteria utama untuk pemilihan mutu pendidikan dan pelayanan yang diberikan di universitas". Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu *agen of change* yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harfiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Undari (2016) bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan terhadap pelayanan. Kepuasan mahasiswa ditujukan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain, sehingga akan menumbuhkan adanya kepercayaan antara mahasiswa, perguruan tinggi dan masyarakat.

Menurut Pakar Day (dalam Tjiptono, 2011: 146) "kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya".

Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Penelitian Athiyaman (dalam Yuniarti, 2014: 52) menemukan bahwa "ada hubungan yang kuat antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan". Oleh karena itu, terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sinaga (2015) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Semakin baik kualitas pelayanan maka besar kemungkinan konsumen akan semakin puas. Menurut Kotler (2001: 617), Kualitas memiliki lima dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek yaitu, 1) Kemampuan dan keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 3) Bukti fisik (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan keramahan dosen; 4) Sikap tegas (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan; dan 5) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

Kepuasan mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi dipengaruhi oleh faktor keandalan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) "keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama

kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati". Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bakri (2014: 17) menyatakan bahwa "keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa". Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliya (2010: 6) mengungkapkan bahwa "tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan J.Co cabang Padang". Selain faktor keandalan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, faktor daya tanggap juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) "daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pengguna dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat". Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2014: 95) yang menunjukkan bahwa "ada pengaruh yang signifikan dari daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa". Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2014: 14) menyatakan bahwa "dimensi daya tanggap tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi PGSD UAD Yogyakarta".

Kepuasan mahasiswa selain dipengaruhi oleh faktor keandalan dan faktor daya tanggap juga dipengaruhi oleh faktor bukti fisik. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) "bukti fisik adalah daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan". Berdasarkan penelitian yang dilakukan Widodo (2014: 10) menunjukkan bahwa "bukti fisik memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa". Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Silitonga (2010: 64) menyatakan bahwa "terdapat variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak". Selain faktor keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, faktor empati juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011: 198) "empati

berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan penggunaannya, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen". Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Atik Andriana (2013: 11) bahwa "dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan".

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah jaminan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) "jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna". Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Handi Irawan (2003: 69) menyatakan bahwa "dimensi kelima dari kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen adalah jaminan, yaitu dimensi yang kualitas layanan berhubungan dengan kemampuan *frontline staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya". Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zurni Zahara Samosir (2005: 32) menyatakan bahwa "dimensi jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa".

Selain itu, terdapat pula faktor lain yakni *Total Quality Education* yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Total Quality Education* adalah suatu konsep perbaikan mutu mengenai kualitas jasa pada setiap fase penyelenggaraan jasa pendidikan yang melibatkan semua personal organisasi lembaga perguruan tinggi. Dan berdasarkan hasil penelitian-penelitian membuktikan secara empiris bahwa pengaruh keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa berbeda-beda dan tidak konsisten. Sehingga perlu adanya variabel intervening yaitu *Total Quality Education* sebagai mediator antara keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut penelitian Fatmawati (2004) menyatakan bahwa "*Total Quality*

*Education* memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan”. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa harus lebih memfokuskan pada penerapan *Total Quality Education* dan peningkatan pada keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati.

Tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang untuk saat ini masih rendah dikarenakan beberapa permasalahan yang timbul yakni prosedur dan alur pelayanan mahasiswa yang berbelit, dan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan tidak mudah dilakukan oleh mahasiswa. Selain itu, pegawai belum memiliki sikap tanggung jawab dan keterbukaan yang tinggi dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mahasiswa. Dan hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu staf Badan Penjamin Mutu Universitas Negeri Semarang pada hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 09.00 WIB, bahwa masih terdapat banyak kendala dalam melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa bahkan sampai sekarang belum pernah melakukan survei Indeks Kepuasan Mahasiswa.

Semakin tingginya minat lulusan SMA sederajat yang ingin menempuh tingkat pendidikan strata satu di Universitas Negeri Semarang mendorong program tiap fakultas di Universitas Negeri Semarang sebagai objek penelitian untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan pada tiap fakultas tidak hanya berupa sarana dan prasarana yang dimiliki seperti ruang kuliah yang nyaman, ketersediaan alat-alat perkuliahan, dan laboratorium sendiri, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh pengelola, mulai dari karyawan yang mengatur parkir kendaraan, hingga ketua jurusan yang dibantu dengan sekretaris jurusan, serta layanan akademik maupun administrasi. Bagian layanan akademik maupun administrasi fakultas yang langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan akademik maupun administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih

husus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Sampai sekarang masih terdapat keluhan-keluhan mahasiswa yang meliputi masalah teknis maupun non teknis.

Berdasarkan data perkembangan jumlah pendaftar mahasiswa baru yang mendaftar melalui jalur masuk baik SNMPTN, SBMPTN, maupun SPMU di Universitas Negeri Semarang mulai dari tahun akademik 2012/2013 – 2015/2016 selalu mengalami fluktuatif pada setiap tahunnya. Perubahan jumlah pendaftar mahasiswa baru yang mengalami kenaikan maupun penurunan jika dikaitkan dengan aspek-aspek dalam kualitas pelayanan maka pelayanan tersebut belum mencapai tingkat kepuasan.

Berdasarkan *research gap* dan *fenomena gap* di atas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang melalui *Total Quality Education* sebagai Variabel Mediator.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Adakah pengaruh keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang?; dan 2) Adakah pengaruh keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang melalui *Total Quality Education* sebagai variabel mediasi?

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa UNNES melalui TQE sebagai variabel mediator.

### **Kepuasan**

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Menurut Kotler (2009: 138), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (atau hasil) terhadap

ekspektasi mereka”. Tse dan Wilton (dalam Fatmawati, 2004: 316) “kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dirasakan”. Sedangkan Irawan (2002) mengatakan bahwa “kepuasan akan terjadi jika lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga, dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan”. Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, maka pelanggannya kecewa. Jika kinerjanya sepadan dengan harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas atau sangat senang.

#### **Keandalan**

Keandalan menurut Kotler (2001: 617) “adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan percaya”. Menurut Parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi (2013: 216) berpendapat bahwa “keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya”. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Menurut Tjiptono (2011: 174) “keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali”. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun, bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang

diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya, tergantung negoisasi awal). Menurut Zeithaml. et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus 1997: 10) “keandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan”.

#### **Daya Tanggap**

Daya tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan. Menurut Kotler (2001: 617) “daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”. Menurut Parasuraman, dkk. 1998 dalam Lupiyoadi (2013: 217) “daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas”. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono dan Diana (2001: 27) “daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap”.

Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering dipingpong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

#### **Bukti Fisik**

Bukti fisik menurut Kotler (2001: 617) “adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi”. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium

dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi (2013: 216) “bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal”. Menurut Fandy Tjiptono (2011: 175) “bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan”.

Penampilan, kemampuan dan sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

### **Empati**

Empati menurut Kotler (2001: 617) “adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan”. Menurut Parasuraman, dkk. 1998 dalam Lupiyoadi (2013: 217) “empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono dan Diana (2001: 27) “empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan”.

### **Jaminan**

Kotler (2001: 617) mendefinisikan “keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan”. Menurut Parasuraman, dkk. Dalam Lupiyoadi (2013: 217 ) “kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan”.

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Menurut Fandy Tjiptono (2011: 175) “jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)”.

### **Total Quality Education**

*Total Quality Education* (TQE) adalah gerakan perbaikan mutu dalam bidang pendidikan di dunia. Perintisan *Total Quality Management* (TQM) dalam bidang pendidikan diawali di Amerika Serikat pada akhir tahun 1980-an, diikuti oleh Inggris. Peningkatan perhatian baru dimulai pada tahun 1990. Di Inggris, sejak berlakunya *Education Reform Act* pada 1988, perhatian terhadap mutu pendidikan mulai meningkat. Undang-undang ini banyak menitikberatkan pada monitoring *performance indicators* (indikator kinerja) dari proses pendidikan. *West Babylon School District* di Pulau Long, New York, memulai penyelidikannya untuk Kualitas Manajemen Total (*Total Qualit*

*Management-TQM*) dengan menetapkan secara formal filosofi pendidikan dari pengembangan dan kualitas yang berlanjut. Jadi, kualitas manajemen total menjadi dikenal sebagai kualitas pendidikan total (TEQ), dan istilah bisnis seperti pelanggan dan inspeksi masal menjadi gagasan dan konsep yang berhubungan dengan pendidikan. Dengan menggunakan 14 poin W. Edwards Deming, wilayah tersebut kemudian membuat 14 poin TEQ.

Dalam pendekatan TQE di perguruan tinggi, kualitas ditentukan oleh pelanggan, oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQE diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Dari penjelasan di atas maka konsep TQE dapat dipahami sebagai konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas jasa pada setiap fase penyelenggaraan jasa pendidikan yang melibatkan semua personal organisasi lembaga perguruan tinggi.

## METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, yang dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015: 14). Dari hasil data kuantitatif, diperoleh hasil yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif.

Dalam penelitian ini, data kuantitatif tersebut adalah hasil pengujian analisis mengenai Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Jaminan dalam Kualitas Pelayanan, *Total Quality Education*, Kepuasan Mahasiswa. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 117). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Semarang angkatan 2015. jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 395 mahasiswa.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proporsional random sampling*. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi tiga yaitu variabel bebas (*Independent Variable*), variabel mediator (*Intervening Variable*), dan variabel terikat (*Dependent Variable*).

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan berbantuan program SPSS. Pengambilan keputusan didasarkan pada probabilitas yakni jika probabilitas  $> 0,05$ , maka data penelitian tersebut berdistribusi normal. Untuk melihat gejala multikolinieritas, maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF), jika nilai *tolerance*  $\leq 0,01$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$  maka terjadi gejala multikolinieritas (Ghozali, 2013:106). Berdasarkan penelitian ini, untuk variabel independen keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, jaminan, *Total Quality Education* terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa adalah 1,159 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,136 > 0,05$ . Hal ini berarti data residual berdistribusi normal.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *white* melihat nilai t tabel, apabila signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139). Berdasarkan penelitian ini, menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  adalah 0,216. Jumlah sampel (N) adalah 395 sehingga  $c^2$  hitung adalah  $0,216 \times 395 =$

85,32. Sedangkan  $c^2$  tabel adalah 124,342. Hal ini menunjukkan bahwa  $c^2$  hitung lebih kecil dari  $c^2$  tabel yaitu  $85,32 < 124,342$ , sehingga dapat diketahui bahwa dalam model penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan koefisien determinasi parsial, uji parsial dan analisis path.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan uji parsial dan analisis path. Selain itu, juga menggunakan koefisien determinasi parsial. Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ), kontribusi keandalan terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,071)^2 \times 100\% = 0,50\%$ , jika variabel daya tanggap, bukti fisik, empati, jaminan, dan *Total Quality Education* dianggap tetap. Kontribusi variabel daya tanggap terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,071)^2 \times 100\% = 0,50\%$ , jika variabel keandalan, bukti fisik, empati, jaminan, dan *Total Quality Education* dianggap tetap. Kontribusi variabel bukti fisik terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,054)^2 \times 100\% = 0,29\%$ , jika variabel daya tanggap, keandalan, empati, jaminan, dan *Total Quality Education* dianggap tetap. Kontribusi variabel empati terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,122)^2 \times 100\% = 1,48\%$ , jika variabel daya tanggap, bukti fisik, keandalan, jaminan, dan *Total Quality Education* dianggap tetap. Kontribusi variabel jaminan terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,121)^2 \times 100\% = 1,46\%$ , jika variabel daya tanggap, bukti fisik, empati, keandalan, dan *Total Quality Education* dianggap tetap. Kontribusi variabel *Total Quality Education* terhadap kepuasan adalah sebesar  $(0,133)^2 \times 100\% = 1,76\%$ , jika variabel daya tanggap, bukti fisik, empati, keandalan, dan jaminan dianggap tetap. Variabel *Total Quality Education* memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Semarang.

Selain menggunakan koefisien determinasi parsial di atas, terdapat pula analisis dari uji-t dimana pengambilan keputusan hasil

uji-t didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS pada tabel *coefficient* kolom *sig.* atau signifikan. Hipotesis dikatakan diterima apabila  $t$  hitung  $> sig.$  yang disyaratkan (0,05). Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* keandalan terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 2,279 dengan nilai  $sig.$   $0,023 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_1$  yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi keandalan menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan pengaruh kecermatan, standar pelayanan, kemampuan, dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* daya tanggap terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 2,281 dengan nilai  $sig.$   $0,023 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi daya tanggap menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan pengaruh merespon pelanggan, pelayanan cepat dan tepat, pelayanan tepat waktu, dan keluhan pelanggan yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* bukti fisik terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 1,276 dengan nilai  $sig.$   $0,085 > 0,05$ . Hal ini berarti  $H_3$  yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan ditolak. Nilai signifikansi ditolak, hal ini diartikan pengaruh penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan pegawai, penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan dalam kegiatan pelayanan di kampus tidak dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* empati terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 3,910 dengan nilai  $sig.$   $0,000 <$



0,05. Hal ini berarti  $H_4$  yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi empati menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan pengaruh mendahulukan pelanggan, tidak diskriminatif, dan menghargai pelanggan yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* jaminan terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 3,854 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_5$  yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi daya tanggap menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan bahwa pengaruh jaminan keamanan pelanggan, dan jaminan sikap sopan santun yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21 Total Quality Education* terhadap kepuasan menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 4,254 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_6$  yang menyatakan bahwa *Total Quality Education* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Nilai koefisien regresi *Total Quality Education* menunjukkan angka yang positif dan nilai signifikansi diterima, hal ini diartikan pengaruh fokus pada pelanggan, keterlibatan total, dukungan sistematis, dan perbaikan ulang dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam persamaan berikut:

$$Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$$

$$Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 + 0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$$

Dapat diketahui dari hasil perhitungan, bahwa total pengaruh koefisien jalur tidak langsung yaitu sebesar 0,121, sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung keandalan

terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,118. Hal ini berarti saat koefisien jalur tidak langsung  $>$  koefisien jalur langsung mengindikasikan bahwa hipotesis 7 yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai mediasi diterima.

Dapat diketahui dari hasil perhitungan, bahwa total pengaruh koefisien jalur tidak langsung yaitu sebesar 0,126, sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung keandalan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,123. Hal ini berarti saat koefisien jalur tidak langsung  $>$  koefisien jalur langsung mengindikasikan bahwa hipotesis 8 yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai mediasi diterima.

Dapat diketahui dari hasil perhitungan, bahwa total pengaruh koefisien jalur tidak langsung yaitu sebesar 0,13, sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,096. Hal ini berarti saat koefisien jalur tidak langsung  $>$  koefisien jalur langsung mengindikasikan bahwa hipotesis 9 yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai mediasi diterima.

Dapat diketahui dari hasil perhitungan, bahwa total pengaruh koefisien jalur tidak langsung yaitu sebesar 0,272, sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung empati terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,212. Hal ini berarti saat koefisien jalur tidak langsung  $>$  koefisien jalur langsung mengindikasikan bahwa hipotesis 10 yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai mediasi diterima.

Dapat diketahui dari hasil perhitungan, bahwa total pengaruh koefisien jalur tidak langsung yaitu sebesar 0,25, sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung jaminan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,187. Hal ini berarti saat koefisien jalur tidak langsung  $>$  koefisien jalur langsung mengindikasikan bahwa hipotesis 11 yang menyatakan bahwa jaminan

berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai mediasi diterima.

#### **Keandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menggunakan *IBM SPSS v21*, keandalan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 2,279 dengan nilai *sig.*  $0,023 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_1$  yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang diterima. Angka 2,279 ini menunjukkan besarnya pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa. Penerimaan  $H_1$  mengidentifikasi bahwa pengaruh kecermatan, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hardiyati (2010: 111) menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan keandalan dalam bentuk kecermatan, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam melayani konsumen akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan konsumen.

#### **Daya Tanggap terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21*, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan  $t$  hitung sebesar 2,281 dengan nilai *sig.*  $0,023 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_2$  yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 2,281 ini menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap yang diberikan oleh pegawai terhadap kepuasan

mahasiswa. Penerimaan  $H_2$  mengidentifikasi bahwa pengaruh merespon pelanggan, pelayanan cepat dan tepat, pelayanan tepat waktu, dan keluhan pelanggan yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenny Yuniarti (2014: 57) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **Bukti Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan hasil uji statistik parsial *IBM SPSS v21* bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 1,276 dengan nilai *sig.*  $0,085 > 0,05$ . Hal ini berarti  $H_3$  yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan ditolak. Penolakan  $H_3$  mengidentifikasi bahwa meskipun bukti fisik yang memiliki beberapa indikator yakni penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan pegawai, penggunaan alat bantu dalam keadaan baik dan terfasilitasi, tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Posma Sahat Horas Silitonga (2010: 67) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik terhadap kepuasan wajib pajak. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Tetapi hal tersebut tidak berlaku di Universitas Negeri Semarang.

#### **Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menggunakan *IBM SPSS v21*, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil penghitungan  $t$  hitung sebesar 3,910 dengan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_4$  yang menyatakan bahwa empati berpengaruh

positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Angka 3,910 ini menunjukkan besarnya pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa. Penerimaan H4 mengidentifikasi bahwa pengaruh mendahulukan pelanggan, tidak diskriminatif, dan menghargai pelanggan yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azleen Ilias (2008: 133) "*from the output, empathy has the strongest relationship between satisfaction followed by assurance, tangibility, responsiveness and reliability*". Artinya dari hasil penelitian menyatakan bahwa empati memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan, kemudian diikuti dengan jaminan, bukti fisik, jaminan dan keandalan.

#### **Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan hasil uji statistik parsial IBM SPSS v21 jaminan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 3,854 dengan nilai  $sig.$   $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti H5 yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Hal ini diartikan bahwa pengaruh jaminan keamanan pelanggan, dan jaminan sikap sopan santun yang dimiliki pegawai dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bakrie (2014: 13) menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian didukung oleh penelitian Hendro Widodo (2014: 13) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel jaminan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **Total Quality Education terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES**

Berdasarkan hasil uji statistik parsial IBM SPSS v21 Total Quality Education terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa  $t$

hitung sebesar 4,254 dengan nilai  $sig.$   $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti H6 yang menyatakan bahwa Total Quality Education berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan diterima. Penerimaan H6 diartikan pengaruh fokus pada pelanggan, keterlibatan total, dukungan sistematis, dan perbaikan ulang dalam melakukan pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang Fatmawati (2004) yang menyatakan bahwa Total Quality Education memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **Keandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES melalui TQE**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa dengan Total Quality Education sebagai variabel mediasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah  $Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$  dan  $Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 + 0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$ . Nilai koefisien variabel keandalan terhadap Total Quality Education positif yaitu sebesar 0,020. Sedangkan nilai koefisien variabel keandalan terhadap kepuasan mahasiswa positif yaitu sebesar 0,118.

Menurut Mulyadi (1998: 62), proses meningkatkan keandalan diri karyawan merupakan pemberdayaan karyawan dalam mendukung kualitas pelayanan yang baik sehingga tercipta kepuasan karyawan dengan selalu melakukan perbaikan terus menerus melalui Total Quality Manajemen.

#### **Daya Tanggap terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES melalui TQE**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS IBM 21v, maka diketahui bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa dengan Total Quality Education sebagai variabel mediasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah  $Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$  dan  $Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 +$

$0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$ . Nilai koefisien variabel daya tanggap terhadap *Total Quality Education* positif yaitu sebesar 0,017. Sedangkan nilai koefisien variabel keandalan terhadap kepuasan mahasiswa positif yaitu sebesar 0,123.

Menurut Elhaitammy dalam Parani (1997: 11), mengemukakan bahwa pelayanan jasa yang unggul (*service excellence*) yaitu suatu sikap atau daya tanggap pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan dengan menggunakan prinsip *Total Quality Service*.

#### **Bukti Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES melalui TQE**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai variabel mediasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah  $Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$  dan  $Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 + 0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$ . Nilai koefisien variabel bukti fisik terhadap *Total Quality Education* positif yaitu sebesar 0,175. Sedangkan nilai koefisien variabel bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa positif yaitu sebesar 0,096.

Menurut Parani (1997: 15), menyatakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil dalam wujud bukti fisik yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan dengan TQM.

#### **Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES melalui TQE**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai variabel mediasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah  $Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$  dan  $Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 + 0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$ . Nilai koefisien variabel empati terhadap *Total Quality Education* positif yaitu sebesar 0,303. Sedangkan nilai koefisien

variabel empati terhadap kepuasan mahasiswa positif yaitu sebesar 0,212.

Menurut Stamatis (1996) tujuan *Total Quality Service* adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

#### **Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNNES melalui TQE**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa dengan *Total Quality Education* sebagai variabel mediasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah  $Y1 = 0,020X1 + 0,017X2 + 0,175X3 + 0,303X4 + 0,321X5 + 0,668 e_1$  dan  $Y2 = 0,118X1 + 0,123X2 + 0,096X3 + 0,212X4 + 0,187X5 + 0,199X6 + 0,616 e_1$ . Nilai koefisien variabel jaminan terhadap *Total Quality Education* positif yaitu sebesar 0,321. Sedangkan nilai koefisien variabel jaminan terhadap kepuasan mahasiswa positif yaitu sebesar 0,187.

Jaminan adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan dan berhubungan dengan kemampuan *frontline staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya.

#### **SIMPULAN**

Simpulan dalam penelitian ini yaitu: 1) Keandalan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi keandalan yang diberikan pegawai, maka dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Semarang; 2) Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin cepat ketanggapan yang diberikan pegawai, maka dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang; 3) Bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti meskipun lembaga telah memfasilitasi

segala bukti fisik yang dibutuhkan mahasiswa Universitas Negeri Semarang tetapi belum tentu meningkatkan kepuasan yang dirasakan mahasiswa; 4) Empati berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi empati yang diberikan pegawai dalam pelayanan, maka dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang; 5) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi jaminan yang diberikan pegawai terhadap mahasiswa, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang; 6) *Total Quality Education* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *Total Quality Education*, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa; 7) Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *Total Quality Education* sebagai mediasi. Hal ini berarti *Total Quality Education* dapat memediasi pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa; 8) Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *Total Quality Education* sebagai mediasi. Hal ini berarti *Total Quality Education* dapat memediasi pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa; 9) Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *Total Quality Education* sebagai mediasi. Hal ini berarti *Total Quality Education* dapat memediasi pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa. Bukti fisik yang semakin baik, maka akan membuat mahasiswa merasa puas dan akan berdampak pada peningkatan *Total Quality Education* Universitas Negeri Semarang; 10) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *Total Quality Education* sebagai mediasi. Hal ini berarti *Total Quality Education* dapat memediasi pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa; dan 11) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

melalui *Total Quality Education* sebagai mediasi. Hal ini berarti *Total Quality Education* dapat memediasi pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa. Jaminan yang semakin baik diberikan kepada mahasiswa, maka akan membuat mahasiswa merasa puas dan akan berdampak pada peningkatan *Total Quality Education*.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang, Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing, Ade Rustiana, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Dr. Muhsin, M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf FE UNNES, Mahasiswa UNNES angkatan 2015 yang sangat membantu dalam proses penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2005. Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit.
- Algifari. 2015. Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Aprilya, Viona. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Aslichati, Lilik. 2011. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bakri, Syamsul. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STKIP PGRI Sumatera Barat (Studi Kasus Biro Administrasi Umum). Skripsi. Padang: Universitas Tamansiswa Padang.
- Diyah, Undari. 2016. Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, Volume 5 Nomor 3, Agustus 2016. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Doyin, Mukh. 2012. Bahasa Indonesia (Pengantar penulisan Karya Ilmiah). Semarang: Unnes Press.
- Fatmawati, Endang. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Administrasi Fakultas

- Ekonomi UNDIP. Skripsi. Semarang: UNDIP.
- Fonseca, Filipa. 2010. Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transports. *International Journal for Quality Research*, Vol. 4 No. 2. Hal: 125-130. Portugal: Faculty of Economics and Management University of Portugal.
- Gunawan, Ketut. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada RSU Swasta di Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 13. No. 1. Maret 2011. Hal: 32-39. Bali: Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Gozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Semarang: UNDIP.
- Hasan, Hishamuddin Fitri Abu. 2008. Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Bussiness Research*, Vol. 1. No. 3. July 2008. Hal: 163-175. Malaysia: Federal Government Administrative Centre.
- Ilias, Azleen. 2008. Student Satisfaction and Service Quality: Any Differences in Demographic Factors?. *International Bussiness Research*, Vol. 1 No. 4. October 2008. Hal: 131-143. Malaysia: Universiti Malaysia Sabah.
- Irawan, Handi. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1999. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mosahab, Rahim. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Mediation. *International Bussiness Research*, Vol. 3 No. 4. October 2010. Malaysia: University Sains Malaysia.
- Nasution, Nur. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pardede, Ratlan. 2014. Analisis Jalur = Path Analysis. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Dekan No. 6339/P/2015. Pedoman Penulisan Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Unnes.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 No. 1. Juni 2005. Hal: 28-36. Sumatera: Universitas Sumatera Utara.
- Silitonga, Posma Sahat Horas. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. Tesis. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sinaga, Astri Ocktora. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, Vol. X No. 1 Juni 2015. Semarang: UNNES.
- Stamatis, D.H. 1996. Total Quality Service: Principles, Practices, Implementation. Delray Beach, Florida: St. Lucie Press.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: PT Revika Aditama.
- Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15 Nomor 2. September. Hal 88-98 Mataram: Universitas Terbuka.
- Suwarto. 2013. Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. *ISSN 1978-6573 Derivatif*, Vol. 7. No. 2. Nopember 2013. Universitas Muhammadiyah Metro: Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

- Widodo, Hendro. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Skripsi. Yogyakarta: FKIP UAD.
- Yenny, Yuniarti. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika*, Vol. 13. No. 1. Juni 2014. Jambi: Universitas Jambi.
- Yuliarmi, Ni Nyoman. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12. No. 1. Denpasar: Universitas Udayana.
- Zeithaml, Valarie A. et. Al. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.