

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Deskripsi karakteristik responden merupakan penjelasan tentang mahasiswa FKIP di Universitas Muhammadiyah Surabaya yang mendapatkan pelayanan BAAK. Deskripsi ini sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai responden dalam penelitian ini. Responden merupakan subyek untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan BAAK terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya. Deskripsi karakteristik responden yang diambil terdiri dari jenis kelamin, angkatan, dan jurusan responden.

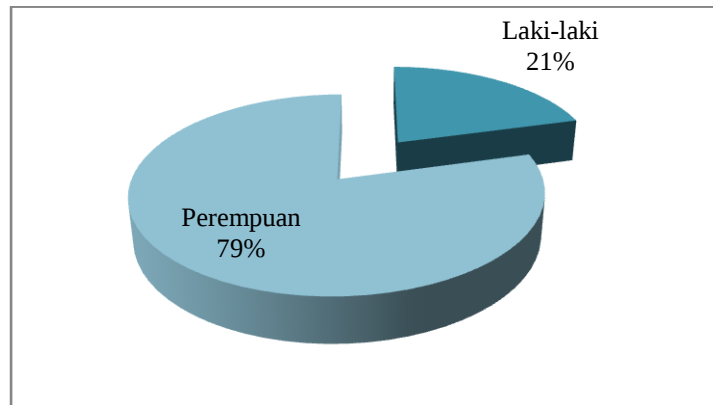
Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 236 mahasiswa. Jumlah tersebut diperoleh dari hasil teknik pengambilan sampel yakni *proportionate stratified random sampling*. Karena pengambilan sampel dilakukan secara proporsi pada tiap jurusan, maka jumlah responden pada tiap jurusan sudah ditentukan menggunakan teknik tersebut. Namun karakteristik menurut jenis kelamin dan angkatan diambil secara acak. Lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

- **Jenis Kelamin**

Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.
Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	49
Perempuan	187
Total	236



Gambar 4.1
Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

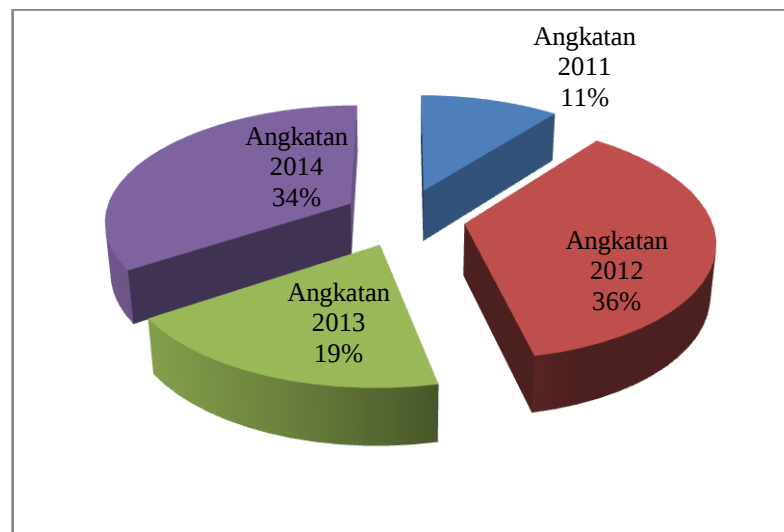
Berdasarkan tabel dan diagram di atas diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yakni 187 mahasiswa (79%). Sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki, yakni 49 mahasiswa (21%).

- **Angkatan**

Angkatan adalah tahun masuk mahasiswa ketika mendaftar di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Berikut tabel frekuensi dan diagram persentase responden menurut angkatan.

Tabel 4.2
Frekuensi Responden Menurut Angkatan

Angkatan	Frekuensi
Angkatan 2011	25
Angkatan 2012	85
Angkatan 2013	45
Angkatan 2014	81
Total	236



Gambar 4.2
Persentase Responden Menurut Angkatan

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, diperoleh bahwa 25 responden (11%) dari angkatan 2011, 85 responden (36%) dari angkatan 2012, 45 responden (10%) dari angkatan 2013, dan 81 responden (34%) dari angkatan

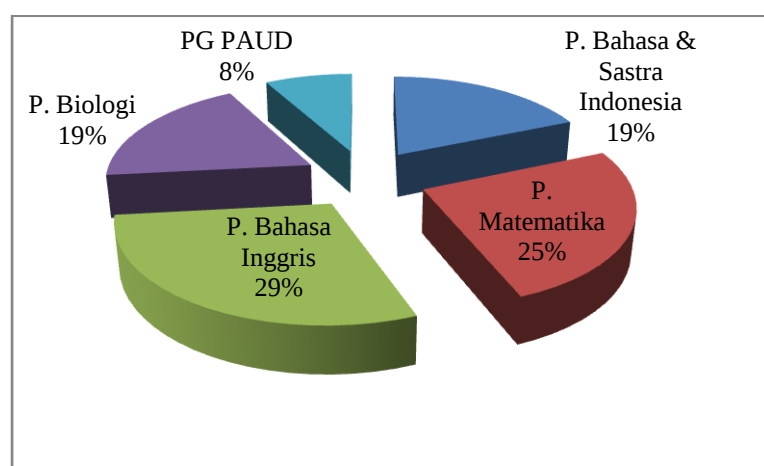
2014. Dari hasil tersebut berarti responden yang paling banyak adalah mahasiswa angkatan 2012.

- **Jurusan**

Jurusan yang terdapat pada Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan sendiri terdiri dari lima jurusan, yakni jurusan Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia, Pendidikan Matematika, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Guru PAUD. Masing-masing jurusan mendapatkan frekuensi seperti tabel berikut.

Tabel 4.3
Frekuensi Responden Menurut Jurusan

Jurusan	Frekuensi
Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia	44
Pendidikan Matematika	60
Pendidikan Bahasa Inggris	69
Pendidikan Biologi	44
Pendidikan Guru PAUD	19
Total	236



Gambar 4.3
Persentase Responden Menurut Jurusan

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat diketahui bahwa responden yang dijadikan sampel sebanyak 44 mahasiswa (19%) dari jurusan Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia, 60 mahasiswa (25%) dari jurusan Pendidikan Matematika, 69 mahasiswa (29%) dari jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, 44 mahasiswa (19%) dari jurusan Pendidikan Biologi, dan 19 mahasiswa (8%) dari jurusan Pendidikan Guru PAUD.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan BAAK terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penilaian variabel berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa. hasil perolehannya adalah sebagai berikut.

a) *Tangible* (X_1)

Tangible yaitu bukti fisik/nyata dari fasilitas fisik dan penampilan petugas yang ditunjukkan oleh BAAK kepada mahasiswa. *Tangible* diukur dengan indikator penampilan fisik BAAK seperti gedung, ruangan *front office*, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas BAAK.

Tabel 4.4

Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan *Tangible* (X_1)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	24,01 – 32,00	14	5,9%
Setuju	16,01 – 24,00	202	85,6%
Tidak Setuju	8,01 – 16,00	20	8,5%
Sangat Tidak Setuju	0,00 – 8,00	0	-
Jumlah		236	100%

Dari tabel di atas, skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel X_1 pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 8 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Berdasarkan hasil tabel 4.4 di atas, mayoritas responden yaitu 202 orang mahasiswa (85,6%) menyatakan setuju bahwa pelayanan pada dimensi *tangible* yang diberikan oleh BAAK sudah baik.

b) *Reliability* (X_2)

Reliability yaitu kemampuan BAAK untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. *Reliability* diukur dengan indikator kemampuan petugas BAAK dalam menyampaikan pelayanan secara akurat dan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.5
Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan *Reliability* (X_2)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21,01 – 28,00	9	4%
Setuju	14,01 – 21,00	182	77%
Tidak Setuju	7,01 – 14,00	40	17%
Sangat Tidak Setuju	0,00 – 7,00	5	2%
Jumlah		236	100%

Skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel X_2 pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 7 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 9 responden (4%) yang menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh BAAK sudah sangat reliabel. Sementara 5 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju karena pelayanan yang mereka rasakan dari BAAK belum reliabel.

c) *Responsiveness* (X_3)

Responsiveness yaitu kemampuan BAAK yang dilakukan langsung oleh petugasnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness* diukur dengan indikator kesigapan petugas BAAK dalam melayani mahasiswa, kecepatan petugas BAAK dalam melayani mahasiswa, dan penanganan keluhan mahasiswa.

Tabel 4.6
Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK berdasarkan
Responsiveness (X_3)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18,01 – 24,00	18	7,6%
Setuju	12,01 – 18,00	166	70,3%
Tidak Setuju	6,01 – 12,00	49	20,8%
Sangat Tidak Setuju	0,00 – 6,00	3	1,3%
Jumlah		236	100%

Skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel X_3 pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 6 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Berdasarkan tabel di atas, 18 responden (7,6%) sangat setuju dan 166 responden (70,3%) setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh BAAK sudah menunjukkan tingkat ketanggapan yang baik. Namun masih ada 49 responden (20,8%) tidak setuju dan 3 responden (1,3%) sangat tidak setuju karena pelayanan yang diberikan oleh BAAK kurang menunjukkan ketanggapan yang baik.

d) *Assurance* (X_4)

Assurance yaitu pengetahuan dan perilaku petugas BAAK untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan. *Assurance* diukur dengan indikator kompetensi petugas BAAK yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki petugas BAAK untuk melakukan pelayanan, membuat mahasiswa tenang dan merasa BAAK dapat menjamin pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa.

Tabel 4.7
Frekuensi dan Persentase Kualitas pelayanan BAAK Berdasarkan *Assurance* (X_4)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	27,01 – 36,00	29	12%
Setuju	18,01 – 27,00	182	77,1%
Tidak Setuju	9,01 – 18,00	24	10,5%
Sangat Tidak Setuju	0,00 – 9,00	1	0,4%
Jumlah		236	100%

Skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel X_4 pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 9 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Tabel di atas menunjukkan mayoritas responden yaitu 182 responden (77,1%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BAAK sudah menunjukkan pemberian jaminan yang baik. Sementara itu, 24 responden (10,5%) tidak setuju dengan hal tersebut.

e) *Emphaty* (X_5)

Emphaty yaitu kemampuan BAAK yang dilakukan langsung oleh petugas untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan mahasiswa. *Emphaty* diukur dengan indikator keramahan petugas BAAK yang sama tanpa memandang status mahasiswa, kemampuan komunikasi petugas BAAK untuk menyampaikan informasi kepada mahasiswa, dan petugas BAAK memahami kebutuhan serta keinginan mahasiswa.

Tabel 4.8
Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan *Emphaty* (X_5)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21,01 – 28,00	32	13,5%
Setuju	14,01 – 21,00	163	69%
Tidak Setuju	7,01 – 14,00	35	15%
Sangat Tidak Setuju	0,00 – 7,00	6	2,5%
Jumlah		236	100%

Skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel X_5 pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 7 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Berdasarkan tabel di atas, 35 responden (15%) tidak setuju dan 6 responden sangat tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh BAAK sudah menunjukkan rasa empati dari petugas sudah baik. Sementara 32 responden (13,5%) menyatakan sangat setuju dan 163 responden (69%) menyatakan setuju.

f) Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu kondisi yang ditunjukkan oleh mahasiswa setelah menggunakan pelayanan yang diberikan oleh BAAK. Apabila mahasiswa merasa senang dengan pelayanan yang diberikan BAAK, maka mahasiswa puas dan memberikan *image* positif terhadap pelayanan tersebut. Namun, apabila mahasiswa merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan BAAK, maka mahasiswa tidak puas dan mempunyai *image* negatif terhadap pelayanan tersebut.

Tabel 4.9
Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	9,01 – 12,00	16	7%
Puas	6,01 – 9,00	151	64%
Tidak Puas	3,01 – 6,00	57	24%
Sangat Tidak Puas	0,00 – 3,00	12	5%
Jumlah		236	100%

Skala interval ditentukan dari jumlah item pernyataan valid dalam variabel *Y* pada kuesioner. Jumlah pernyataan yang valid adalah 8 pernyataan dengan skala 1 sampai 4. Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAAK. Namun responden yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAAK juga cukup banyak, yakni 57 responden (24%).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan melalui survei pendahuluan, yakni instrumen penelitian disebarkan untuk diuji cobakan kepada 40 mahasiswa FKIP. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 43 item pernyataan.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Dari hasil survei pendahuluan, diperoleh hasil dari uji validitas dari item-item kuesioner seperti yang ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangible (X_1)</i>	Item $X_{1.1}$	0,364	0,312	Valid
	Item $X_{1.2}$	0,518	0,312	Valid
	Item $X_{1.3}$	0,465	0,312	Valid
	Item $X_{1.4}$	0,266	0,312	Tidak Valid
	Item $X_{1.5}$	0,562	0,312	Valid
	Item $X_{1.6}$	0,720	0,312	Valid
	Item $X_{1.7}$	0,373	0,312	Valid
	Item $X_{1.8}$	0,776	0,312	Valid
	Item $X_{1.9}$	0,756	0,312	Valid
<i>Reliability (X_2)</i>	Item $X_{2.1}$	0,627	0,312	Valid
	Item $X_{2.2}$	0,702	0,312	Valid
	Item $X_{2.3}$	0,728	0,312	Valid
	Item $X_{2.4}$	0,665	0,312	Valid
	Item $X_{2.5}$	0,717	0,312	Valid
	Item $X_{2.6}$	0,707	0,312	Valid
	Item $X_{2.7}$	0,555	0,312	Valid
<i>Responsiveness (X_3)</i>	Item $X_{3.1}$	0,808	0,312	Valid
	Item $X_{3.2}$	0,644	0,312	Valid
	Item $X_{3.3}$	0,752	0,312	Valid
	Item $X_{3.4}$	0,695	0,312	Valid
	Item $X_{3.5}$	0,733	0,312	Valid
	Item $X_{3.6}$	0,552	0,312	Valid
<i>Assurance (X_4)</i>	Item $X_{4.1}$	0,528	0,312	Valid
	Item $X_{4.2}$	0,759	0,312	Valid
	Item $X_{4.3}$	0,669	0,312	Valid
	Item $X_{4.4}$	0,731	0,312	Valid
	Item $X_{4.5}$	0,629	0,312	Valid
	Item $X_{4.6}$	0,593	0,312	Valid
	Item $X_{4.7}$	0,725	0,312	Valid
	Item $X_{4.8}$	0,669	0,312	Valid
	Item $X_{4.9}$	0,726	0,312	Valid
<i>Emphaty (X_5)</i>	Item $X_{5.1}$	0,560	0,312	Valid
	Item $X_{5.2}$	0,578	0,312	Valid
	Item $X_{5.3}$	0,574	0,312	Valid
	Item $X_{5.4}$	0,578	0,312	Valid
	Item $X_{5.5}$	0,618	0,312	Valid
	Item $X_{5.6}$	0,688	0,312	Valid
	Item $X_{5.7}$	0,766	0,312	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Item Y_1	0,616	0,312	Valid
	Item Y_2	0,027	0,312	Tidak Valid
	Item Y_3	0,450	0,312	Valid
	Item Y_4	0,431	0,312	Valid
	Item Y_5	0,080	0,312	Tidak Valid

Pada tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa terdapat beberapa item pernyataan yang tidak valid sehingga item-item yang tidak valid tersebut dibuang dari data. Dari 43 item pernyataan, 40 item pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan 3 item pernyataan tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel} = 0,312$.

Setelah melakukan uji validitas maka item-item pernyataan yang tidak valid dibuang. Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas pada item-item pernyataan dari masing-masing variabel yang sudah valid menggunakan rumus *cronbach alpha*. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil Uji	Keterangan
<i>Tangible</i> (X_1)	0,751	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi
<i>Reliability</i> (X_2)	0,779	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,788	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi
<i>Assurance</i> (X_4)	0,780	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi
<i>Emphaty</i> (X_5)	0,794	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,858	0,312	Reliabel	Reliabilitas Tinggi

Dengan melihat hasil uji reliabilitas pada kolom *Cronbach Alpha* (lampiran 4), hasil tersebut dapat dilihat pada tabel di atas. Hasil yang diperoleh adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang berarti bahwa item-item dari masing-

masing variabel dalam kuesioner sudah reliabel dengan tingkat kereliabelan tinggi.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,312$ dengan indeks reliabilitas *chronbach alpha* sebesar 0,760 untuk variabel X_1 ; 0,783 untuk variabel X_2 ; 0,799 untuk variabel X_3 ; 0,774 untuk variabel X_4 ; 0,792 untuk variabel X_5 ; dan 0,733 untuk variabel Y . Oleh karena itu, item-item pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Uji Serentak

Uji serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel penjelas di dalam model secara bersama-sama. Pada uji serentak dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_j = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel penjelas dengan variabel respon.

H_1 : minimal ada satu $\beta_j \neq 0$, artinya minimal ada satu variabel penjelas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel respon.

untuk $j = 1, 2, \dots, p$.

Kriteria penolakan H_0 jika $G > \chi^2_{(db, \alpha)}$. Statistik uji G ini mengikuti sebaran Chi-Square sehingga H_0 ditolak jika $G > \chi^2_{(db, \alpha)}$.

Pada program SPSS, uji serentak dapat dilihat dari tabel output *Omnibus Test of Model Coefficients* berikut ini.

Tabel 4.12
Uji Serentak
Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	126,053	5	,000
	Block	126,053	5	,000
	Model	126,053	5	,000
Step 2 ^a	Step	-1,030	1	,310
	Block	125,023	4	,000
	Model	125,023	4	,000

a. A negative Chi-squares value indicates that the Chi-squares value has decreased from the previous step.

Berdasarkan tabel uji serentak di atas, nilai G dilihat pada kolom *chi-square*. Hasil yang diperoleh pada step 2 bahwa nilai $G = 125,023$ yang artinya $G = 125,023 > 9,488 = \chi^2_{(4;0,05)}$. Oleh karena itu, keputusan yang diambil yaitu tolak H_0 . Berarti minimal ada satu variabel penjelas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel respon.

4.2.3 Uji Parsial

Pengujian parameter secara parsial pada penelitian ini menggunakan regresi logistik univariat. Uji ini bertujuan untuk mengetahui peran seluruh

variabel penjelas di dalam model secara individu. Uji koefisien parameter β secara parsial menggunakan Uji *Wald* dengan hipotesis:

$H_0: \beta_j = 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j terhadap variabel respon.

$H_1: \beta_j \neq 0$, artinya ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j terhadap variabel respon.

untuk $j = 1, 2, \dots, p$

Statistik uji ini mengikuti distribusi *Chi-Square* sehingga H_0 ditolak jika $W^2 > \chi^2_{(db, \alpha)}$, berarti ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j terhadap variabel respon. Berikut adalah hasil dari uji parsial antara masing-masing variabel penjelas dengan variabel respon.

a) *Tangible* (X_1)

Tabel 4.13
Uji Parsial antara *Tangible* (X_1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a TangibleX1	,447	,068	43,641	1	,000	1,564
Constant	-8,153	1,355	36,217	1	,000	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TangibleX1.

Berdasarkan tabel uji parsial antara *tangible* (X_1) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di atas, dapat diketahui bahwa nilai $W^2 = 43,641$. Artinya, $W^2 = 43,641 > 3,841 = \chi^2_{(1;0,05)}$. Keputusan yang diambil adalah tolak H_0 .

Berarti ada pengaruh antara variabel *tangible* (X_1) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

b) *Reliability* (X_2)

Tabel 4.14
Uji Parsial antara *Reliability* (X_2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a ReliabilityX2	,495	,070	50,613	1	,000	1,640
Constant	-7,355	1,147	41,111	1	,000	,001

a. Variable(s) entered on step 1: ReliabilityX2.

Berdasarkan tabel uji parsial antara *reliability* (X_2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di atas, dapat diketahui bahwa nilai $W^2 = 50,613$. Artinya, $W^2 = 50,613 > 3,841 = \chi^2_{(1;0,05)}$. Keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Berarti ada pengaruh antara variabel *reliability* (X_2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

c) *Responsiveness* (X_3)

Tabel 4.15
Uji Parsial antara *Responsiveness* (X_3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a ResponsivenessX3	,547	,078	48,798	1	,000	1,729
Constant	-6,822	1,088	39,298	1	,000	,001

a. Variable(s) entered on step 1: ResponsivenessX3.

Berdasarkan tabel uji parsial antara *responsiveness* (X_3) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di atas, dapat diketahui bahwa nilai $W^2 = 48,798$. Artinya, $W^2 = 48,798 > 3,841 = \chi^2_{(1;0,05)}$. Keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Berarti ada pengaruh antara variabel *responsiveness* (X_3) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

d) *Assurance* (X_4)

Tabel 4.16
Uji Parsial antara *Assurance* (X_4) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a AssuranceX4	,370	,054	46,443	1	,000	1,447
Constant	-7,633	1,238	37,991	1	,000	,000

a. Variable(s) entered on step 1: AssuranceX4.

Berdasarkan tabel uji parsial antara *assurance* (X_4) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di atas, dapat diketahui bahwa nilai $W^2 = 46,443$. Artinya, $W^2 = 46,443 > 3,841 = \chi^2_{(1;0,05)}$. Keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Berarti ada pengaruh antara variabel *assurance* (X_4) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

e) *Emphaty* (X_5)

Tabel 4.17
Uji Parsial antara *Emphaty* (X_5) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a <i>EmphatyX5</i>	,438	,064	47,174	1	,000	1,550
Constant	-6,699	1,089	37,816	1	,000	,001

a. Variable(s) entered on step 1: *EmphatyX5*.

Berdasarkan tabel uji parsial antara *emphaty* (X_5) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di atas, dapat diketahui bahwa nilai $W^2 = 47,174$. Artinya, $W^2 = 47,174 > 3,841 = \chi^2_{(1;0,05)}$. Keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Berarti ada pengaruh antara variabel *emphaty* (X_5) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Dari hasil uji parsial di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penjelas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

4.2.4 Uji Kesesuaian Model Regresi Logistik

Uji kesesuaian model regresi logistik dilakukan untuk menguji layak atau tidaknya model yang dihasilkan. Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil pengamatan dengan kemungkinan hasil atau prediksi model (model regresi logistik telah cukup mampu menjelaskan data/ sesuai).

H_1 : Terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil pengamatan dengan kemungkinan hasil atau prediksi model (model regresi logistik tidak cukup mampu menjelaskan data/ tidak sesuai).

Keputusan yang diambil yaitu jika $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{(db,\alpha)}$ maka gagal tolak H_0 yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil pengamatan dengan kemungkinan hasil atau prediksi model (model regresi logistik telah cukup mampu menjelaskan data/ sesuai).

Hasil uji kesesuaian model regresi logistik pada program komputer SPSS dapat dilihat dari output tabel *Hosmer and Lemeshow Test* berikut.

Tabel 4.18
Uji Kesesuaian Model
Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	18,879	8	,016
2	13,208	8	,105

Berdasarkan tabel di atas, pada step 2 diperoleh bahwa $\chi^2_{hitung} = 13,208$. Artinya $\chi^2_{hitung} = 13,208 < 15,507 = \chi^2_{(8,0,05)}$, maka gagal tolak H_0 yaitu tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil pengamatan dengan kemungkinan hasil atau prediksi model (model regresi logistik telah cukup mampu menjelaskan data/ sesuai).

4.2.5 Interpretasi Model (*Odds Ratio*)

Odds Ratio disebut juga nilai kecenderungan yang disimbolkan dengan $\exp(\beta)$. Nilai dari *odds ratio* dapat digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat peluang dari variabel yang berpengaruh dalam model yang terbentuk. *Odds Ratio* merupakan ukuran untuk mengetahui resiko kecenderungan suatu kategori terhadap kategori lainnya. Berikut adalah tabel dari interpretasi *odds ratio*.

Tabel 4.19
Interpretasi Model
Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 2 ^a TangibleX1	,185	,091	4,160	1	,041	1,203
ReliabilityX2	,339	,086	15,492	1	,000	1,403
AssuranceX4	,142	,071	3,957	1	,047	1,152
EmphatyX5	,153	,085	3,260	1	,071	1,165
Constant	-14,471	2,265	40,815	1	,000	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TangibleX1, ReliabilityX2, ResponsivenessX3, AssuranceX4, EmphatyX5.

Dari tabel di atas, diperoleh nilai $\exp(B)$ yang merupakan nilai *Odds Ratio* dari masing-masing variabel. Pada step 2, diperoleh *odds ratio* dari variabel *tangible* (X_1) sebesar 1,203; variabel *reliability* (X_2) sebesar 1,403; dan variabel *assurance* (X_4) sebesar 1,152.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel-variabel penjelas yang signifikan berpengaruh pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), dan *assurance* (X_4). Untuk variabel *emphaty* (X_5), secara statistik tidak cukup bukti bahwa variabel tersebut signifikan karena nilai signifikannya lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut juga ditunjukkan dengan menggunakan metode Enter (lampiran 7). Dengan begitu, ketiga variabel penjelas ini yang dimasukkan ke dalam model. Dengan melihat kolom β step 2 masing-masing variabel, maka dihasilkan model terbaik yang menggambarkan hubungan antara variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), dan *assurance* (X_4), dengan kepuasan mahasiswa (Y) yaitu

$$\pi(x) = \frac{\exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}{1 + \exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}$$

dengan model transformasi logit di atas adalah sebagai berikut

$$g(x) = -14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4$$

4.2.6 Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik

Berikut adalah tabel ketepatan klasifikasi regresi logistik dari hasil penelitian.

Tabel 4.20
Ketepatan Klasifikasi
Classification Table^a

Observed			Predicted		
			KepuasanMahasiswaY		Percentage
			Tidak Puas	Puas	Correct
Step 1	KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	45	24	65,2
		Puas	11	156	93,4
	Overall Percentage				85,2
Step 2	KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	46	23	66,7
		Puas	10	157	94,0
	Overall Percentage				86,0

a. The cut value is ,500

Dari tabel ketepatan klasifikasi model di atas, pada step 2 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa pada responden dengan kategori mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan BAAK dan diprediksi mahasiswa yang tidak puas ada 46. Sedangkan responden dengan kategori mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan BAAK tetapi diprediksi mahasiswa yang puas ada 23. Responden dengan kategori mahasiswa yang puas terhadap pelayanan BAAK tetapi diprediksi mahasiswa yang tidak puas ada 10. Sedangkan responden dengan kategori mahasiswa yang puas terhadap pelayanan dan diprediksi puas ada 157. Sehingga dari tabel di atas dapat ditunjukkan bahwa model regresi logistik yang digunakan telah cukup baik karena mampu menebak dengan benar 86,0% kondisi yang terjadi.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 236 mahasiswa. Jumlah tersebut diperoleh dari hasil teknik pengambilan sampel yakni *proportionate stratified random sampling*. Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional pada lima jurusan yang ada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, yakni Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Matematika, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Guru PAUD.

Pada karakteristik responden, diambil menurut jenis kelamin, angkatan, dan jurusan responden. Untuk karakteristik responden menurut jenis kelamin dan angkatan diambil secara acak karena karakteristik tersebut tidak ditentukan seperti pada jurusan responden.

Hasil yang diperoleh adalah responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 187 mahasiswa dan persentase sebesar 79%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 49 mahasiswa dan persentase sebesar 11%. Artinya, jumlah responden yang ada didominasi oleh mahasiswa perempuan.

Pada karakteristik responden menurut angkatan diperoleh bahwa 25 mahasiswa berasal dari angkatan 2011 dengan persentase sebesar 11%, 85 mahasiswa berasal dari angkatan 2012 dengan persentase sebesar 36%, 45 mahasiswa berasal dari angkatan 2013 dengan persentase sebesar 10%, dan 81 mahasiswa berasal dari angkatan 2014 dengan persentase sebesar 34%.

Menurut jurusan responden yang telah ditentukan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*, sebanyak 44 mahasiswa dengan persentase 19% dari jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, 60 mahasiswa dengan persentase 25% dari jurusan Pendidikan Matematika, 69 mahasiswa dengan persentase 29% dari jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, 44 mahasiswa dengan persentase 19% dari jurusan Pendidikan Biologi, dan 19 mahasiswa dengan persentase 8% berasal dari jurusan Pendidikan Guru PAUD.

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan melalui survei pendahuluan, yakni instrumen penelitian disebarkan untuk diuji cobakan kepada 40 mahasiswa FKIP. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 43 item pernyataan.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Dari hasil survei pendahuluan kemudian dihitung validitasnya dan diperoleh bahwa 3 item pernyataan tidak valid karena nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} . Ketiga item pernyataan tersebut adalah $X_{1,4}$ dengan r_{hitung} 0,266; Y_2 dengan r_{hitung} 0,027; Y_5 dengan r_{hitung} 0,080. Untuk r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai-nilai *product moment* yakni sebesar 0,312 karena jumlah responden yang diambil untuk uji coba kuesioner sebanyak 40 mahasiswa dengan taraf signifikansi 5%.

Setelah melakukan uji validitas maka ketiga item pernyataan yang tidak valid tersebut dieliminasi (tidak dimasukkan ke dalam kuesioner penelitian. selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada item-item pernyataan yang valid menggunakan rumus *cronbach alpha*. Item-item tersebut dikelompokkan untuk dihitung reliabilitasnya agar diperoleh hasil menurut masing-masing variabel. Hasil yang diperoleh adalah masing-masing variabel penjelas dan variabel respon yang memuat item-item pernyataan dikatakan reliabel karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hasil tersebut yakni *tangible* (X_1) dengan r_{hitung} 0,751; *reliability* (X_2) dengan r_{hitung} 0,779; *responsiveness* (X_3) dengan r_{hitung} 0,788; *assurance* (X_4) dengan r_{hitung} 0,780; *emphaty* (X_5) dengan r_{hitung} 0,794; kepuasan mahasiswa (Y) dengan r_{hitung} 0,858. Hasil r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *cronbach alpha* dan nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai-nilai *product moment* yakni sebesar 0,312 karena jumlah responden yang diambil untuk uji coba kuesioner sebanyak 40 mahasiswa dengan taraf signifikansi 5%.

Dari hasil uji reliabilitas yang diperoleh, diketahui bahwa masing-masing variabel yang memuat item-item pernyataan yang valid dinyatakan reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.3.3 Uji Serentak

Tujuan dari uji serentak adalah untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel penjelas di dalam model secara bersama-sama.

Pada program SPSS, hasil uji serentak dapat dilihat dari tabel output *Omnibus Test of Model Coefficients*. Hasil yang diperoleh step 2 pada Model, nilai uji serentak atau nilai $G = 125,023$. Pada nilai $\chi^2_{(4;0,05)}$ dapat dilihat pada tabel *Chi-Square* (χ^2). Dengan derajat kebebasan sebesar 4 diketahui bahwa nilai $\chi^2_{(4;0,05)} = 9,488$ yang berarti bahwa nilai $G > \chi^2_{(4;0,05)}$. Oleh karena itu, keputusan yang diambil adalah tolak H_0 yang berarti minimal ada satu dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FKIP.

4.3.4 Uji Parsial

Selanjutnya dilakukan uji parsial yang bertujuan untuk mengetahui peran seluruh variabel penjelas di dalam secara individu. Uji parsial pada penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik univariat. Uji koefisien parameter β secara parsial menggunakan Uji *Wald*.

Nilai uji parsial pada program SPSS dapat dilihat pada tabel *Variables in the Equation* yang terdapat pada kolom *Wald*. Dari hasil uji parsial antara lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan mahasiswa, diperoleh bahwa:

1. *Tangible* (X_1) mempunyai nilai $W^2 = 43,641$ dengan nilai $\chi^2_{(1;0,05)} = 3,841$. Ini berarti ada pengaruh antara dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa karena $W^2 > \chi^2_{(1;0,05)}$.

2. *Reliability* (X_2) mempunyai nilai $W^2 = 50,613$ dengan nilai $\chi^2_{(1;0,05)} = 3,841$. Ini berarti ada pengaruh antara dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa karena $W^2 > \chi^2_{(1;0,05)}$.
3. *Responsiveness* (X_3) mempunyai nilai $W^2 = 48,798$ dengan nilai $\chi^2_{(1;0,05)} = 3,841$. Ini berarti ada pengaruh antara dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa karena $W^2 > \chi^2_{(1;0,05)}$.
4. *Assurance* (X_4) mempunyai nilai $W^2 = 46,443$ dengan nilai $\chi^2_{(1;0,05)} = 3,841$. Ini berarti ada pengaruh antara dimensi *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa karena $W^2 > \chi^2_{(1;0,05)}$.
5. *Emphaty* (X_5) mempunyai nilai $W^2 = 47,174$ dengan nilai $\chi^2_{(1;0,05)} = 3,841$. Ini berarti ada pengaruh antara dimensi *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa karena $W^2 > \chi^2_{(1;0,05)}$.

Dengan uji parsial menggunakan analisis regresi logistik univariat dapat diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) tersebut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk nilai $\chi^2_{(1;0,05)}$ dapat dilihat pada tabel *Chi-Square* dengan derajat kebebasan 1 dan taraf signifikansi 5%.

4.3.5 Uji Kesesuaian Model Regresi Logistik

Setelah melakukan uji serentak dan uji parsial, selanjutnya adalah melakukan uji kesesuaian model regresi logistik. Uji kesesuaian model regresi logistik ini dilakukan untuk menguji layak atau tidaknya model yang dihasilkan.

Hasil uji kesesuaian model dapat dilihat pada tabel *Hosmer and Lemeshow Test*. Pada step 2 kolom *Chi-square* diketahui bahwa nilai $\chi^2_{hitung} = 13,208$ dan $\chi^2_{(8;0,05)} = 15,507$. Ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil pengamatan dengan prediksi model. Dengan kata lain, model regresi logistik sesuai. Untuk nilai $\chi^2_{(8;0,05)}$ dapat dilihat pada tabel *Chi-Square* dengan derajat kebebasan 8 dan taraf signifikansi 5%.

4.3.6 Interpretasi Model (*Odds Ratio*)

Odds Ratio disebut juga nilai kecenderungan. Pada program SPSS, nilai *odds ratio* dapat dilihat pada tabel *Variables in the Equation* pada kolom $\text{Exp}(B)$. Nilai dari *odds ratio* digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat peluang dari lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang berpengaruh dalam model yang terbentuk.

Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), dan *assurance* (X_4). Interpretasinya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (X_1)

Nilai *odds ratio* untuk variabel *tangible* (X_1) sebesar 1,203. Artinya, mahasiswa yang tidak setuju jika kualitas pelayanan dimensi *tangible* (X_1) yang diberikan BAAK sudah cukup baik mempunyai kecenderungan merasa puas yang dialaminya sebesar 1,203 kali lipat dibandingkan dengan mahasiswa yang setuju.

2. *Reliability* (X_2)

Nilai *odds ratio* untuk variabel *reliability* (X_2) sebesar 1,403. Artinya, mahasiswa yang tidak setuju jika kualitas pelayanan dimensi *reliability* (X_2) yang diberikan BAAK sudah reliabel mempunyai kecenderungan merasa puas yang dialaminya sebesar 1,403 kali lipat dibandingkan dengan mahasiswa yang setuju.

3. *Assurance* (X_4)

Nilai *odds ratio* untuk variabel *assurance* (X_4) sebesar 1,152. Artinya, mahasiswa yang tidak setuju jika kualitas pelayanan *assurance* (X_4) yang diberikan BAAK sudah memeberikan jaminan yang baik mempunyai kecenderungan tidak merasa puas yang dialaminya sebesar 1,152 kali lipat dibandingkan dengan mahasiswa yang setuju.

Dari hasil yang diperoleh pada nilai *odds ratio* masing-masing variabel, maka diketahui bahwa tidak ada perbedaan yang terlalu jauh antara mahasiswa yang merasa puas bila dibandingkan dengan mahasiswa yang merasa tidak puas karena kecenderungan yang dialaminya hanya sebesar satu kali lipat saja.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FKIP adalah *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Untuk dimensi *emphaty*, secara statistik tidak cukup bukti bahwa dimensi tersebut signifikan karena nilai signifikannya lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut juga ditunjukkan dengan menggunakan metode Enter (lampiran 7). Dengan begitu, ketiga variabel penjelas ini (*tangible*, *reliability*, dan *assurance*) yang

dimasukkan ke dalam model. Dengan melihat kolom β step 2 masing-masing variabel, maka dihasilkan model terbaik yang menggambarkan hubungan antara variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), dan *assurance* (X_4), dengan kepuasan mahasiswa (Y) yaitu

$$\pi(x) = \frac{\exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}{1 + \exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}$$

dengan model transformasi logit di atas adalah sebagai berikut

$$g(x) = -14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4$$

Model regresi logistik biner $\pi(x)$ yang telah diperoleh di atas dapat digunakan untuk menghitung peluang kepuasan dari masing-masing mahasiswa FKIP yang menerima pelayanan dari BAAK.

4.3.7 Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik

Pada program SPSS, ketepatan klasifikasi model dapat dilihat pada tabel *Classification Table^a*. Dari hasil yang diperoleh, diketahui kepuasan mahasiswa pada responden dengan kategori mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan BAAK dan diprediksi mahasiswa yang tidak puas ada 46 mahasiswa. Sedangkan responden dengan kategori mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan BAAK tetapi diprediksi mahasiswa yang puas ada 23 mahasiswa. Responden dengan kategori mahasiswa yang puas terhadap pelayanan BAAK tetapi diprediksi mahasiswa yang tidak puas ada 10 mahasiswa. Sedangkan responden dengan kategori mahasiswa yang puas terhadap pelayanan dan diprediksi puas ada 157 mahasiswa. Dengan

ketepatan klasifikasi sebesar 86,0% menunjukkan bahwa model regresi logistik yang digunakan telah cukup baik menebak kondisi yang terjadi.