

## PENGARUH KEPEMIMPINAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PEMBANGUNAN INDONESIA (UNPI) MANADO

Mikha Priska Tambaritji<sup>1</sup>, Matias Rifal Kandati<sup>2</sup>

Ilmu Kesejahteraan Sosial, Sekolah Tinggi Ilmu Kesejahteraan Sosial Manado<sup>1</sup>,

Ilmu Politik, FISIP, Universitas Pembangunan Indonesia Manado<sup>2</sup>

Email: [tambaritjimikha@gmail.com](mailto:tambaritjimikha@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [rifalkandati@gmail.com](mailto:rifalkandati@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstract

*The aim of this research is to examine the influence of leadership, service quality, and lecturer performance quality on student satisfaction in the Faculty of Law at the Universitas Pembangunan Indonesia Manado. The sample for this research consists of 100 respondents. This study employs multiple linear regression analysis to determine the magnitude of the influence of independent variables on dependent variables. The instrument testing techniques used include validity and reliability tests. The analytical tool employed to measure the validity of the data is the correlation coefficient using the SPSS program. According to Ghiseli (in Jogiyanto, 2008:36), validity indicates the extent to which a test or a set of operations measures what it is supposed to measure. In this study,  $\alpha = 5\%$  is used, so an instrument is deemed valid if the calculated correlation ( $r$ ) is greater than the table correlation ( $r$ ) at a confidence level of 95%. Based on the results of hypothesis testing conducted both partially and simultaneously, it can be concluded that leadership, service quality, and lecturer performance quality have a significant influence on student satisfaction at the Faculty of Law, Universitas Pembangunan Indonesia Manado.*

**Keywords:** *Influence of Leadership, Service Quality, Lecturer Performance Quality, Student Satisfaction.*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepemimpinan, pengaruh kualitas pelayanan, pengaruh kualitas kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa fakultas hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (bebas) terhadap dependent (terikat). Teknik pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data adalah dengan koefisien korelasi menggunakan bantuan program SPSS. Menurut Ghiseli (dalam Jogiyanto, 2008:36) menyebutkan bahwa validitas (*validity*) menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau suatu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini menggunakan  $\alpha = 5\%$  sehingga syarat suatu instrumen dikatakan valid adalah jika  $r$  hitung  $> r$  tabel dengan taraf keyakinan 95%.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dan secara simultan dapat diketahui bahwa nilai probabilitas variabel dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado.

**kata kunci:** Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi dituntut untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam persaingan global. Individu yang menjadi bagian dari suatu organisasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi oleh kepribadian dan etika pegawai sesuai kebutuhan instansi.

Keberadaan sistem pendidikan harus mampu menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah dan berkesinambungan. Perguruan Tinggi seharusnya secara terus menerus meningkatkan layanan secara prima pada masyarakat yang ada didalam maupun diluar perguruan tinggi dalam menghadapi pengaruh lingkungan eksternal sehingga mampu menghasilkan orang-orang yang dapat diandalkan menjadi tenaga kerja yang siap di pakai di dunia industry. (Sulastri, 2016)

Era globalisasi, perdagangan bebas, dan otonomi daerah telah mendesak dunia pendidikan terutama pendidikan tinggi untuk mulai secara sungguh-sungguh dan berkelanjutan mengadakan perubahan demi perbaikan mutu, sehingga lulusan yang dihasilkan unggul dalam menghadapi persaingan yang makin ketat dan meningkat. Perguruan tinggi harus berusaha keras memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya, sehingga jika perguruan tinggi tidak dapat memenuhi apa yang di inginkan konsumen dapat beralih ke perguruan tinggi lain.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di kancah Internasional.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Mutu pendidikan dititik beratkan pada proses pembelajaran, kurikulum program study, dosen dan pegawai administrasi, kemahasiswaan, sarana dan pra sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi ilmiah, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Pemenuhan standar mutu terhadap keseluruhan aspek tersebut untuk memenuhi harapan civitas akademika, pengguna lulusan dan masyarakat.

Perkembangan mahasiswa Universitas Pembangunan Indonesia Manado pada tahun-tahun terakhir terus menunjukkan peningkatan, namun rata-rata kelulusan pada setiap fakultas menunjukkan belum ada separoh dari jumlah mahasiswa yang ada. Artinya masih terdapat gap yang cukup signifikan antara jumlah mahasiswa dengan jumlah mahasiswa yang ada dilihat dari jumlah lulusan. Perguruan tinggi yang dipandang sebagai suatu perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) mulai dari

siklus ide untuk menghasilkan *output* (lulusan) yang berkualitas, pengembangan kurikulum, proses belajar mengajar, sampai kepada ikut bertanggung jawab untuk memuaskan pengguna lulusan. Fenomena belum optimalnya jumlah lulusan ini dapat ditelusuri dari perspektif kepuasan mahasiswa yang dilihat dari aspek manajemen pelayanan secara menyeluruh, baik kepemimpinan, kualitas pelayanan maupun kinerja dosen; di mana faktor-faktor tersebut terkait erat dengan faktor-faktor yang dirasa dapat memicu kepuasan mahasiswa. (Indrasari, 2017)

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pasca sarjana universitas terbuka pada unit program belajar jarak jauh Mataram. Isu yang di bahas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa tanggapan mahasiswa tentang kualitas layanan akademik Program Pasca sarjana Universitas Terbuka pada Unit Proram Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram yang terdiri dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 4.868 dan nilai probabilitas sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. (Susanto, 2014)

Pada dunia pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan tergantung dari berbagai faktor, antara lain apresiasi terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pemahaman terhadap jalur karier yang akan dapat dititinya, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap lembaga pendidikan yang telah memberikan jasa pelayanan (*services*) kepadanya sebagai pelanggan (*customer*).

Merujuk pada uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kepemimpinan, Kualitas pelayanan, Kualitas kinerja dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Apakah Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen berpengaruh

secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu metode kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan studi kasus. Menurut Sugiono (2011: 11) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Craswel (2010) menyebutkan penelitian studi kasus merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Penelitian menggunakan data primer, yang berupa jawaban hasil dari pengisian kuisioner dari sebagian Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado, yang mencakup variabel Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

### 1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2014:276) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* (bebas) terhadap *dependent*

(terikat) dengan modelnya yang dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2014 : 277)  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

### 3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel dengan menggunakan uji F dan uji T.

Uji F dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan regresi antara dependen Y dengan variabel-variabel independen (Zulaela, 2014: 28). Dengan kata lain, uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Dosen secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa.

### 4. Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel independen (kepemimpinan, kualitas pelayanan, kualitas kinerja dosen,) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Menurut (Zulaela, 2014: 43-44) Koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *adjusted R<sup>2</sup>*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Pembangunan Indonesia (UNPI) Manado merupakan perguruan tinggi swasta yang telah berdiri pada tanggal 2 Oktober tahun 2000 dengan nomor SK Pendirian 205/D/O/2000. Universitas Pembangunan Indonesia Manado memiliki enam (6) Fakultas yakni, Fakultas Hukum, Fakultas Isipol, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Sastra dan Fakultas Keperawatan yang bertempat di Jl. Wolter Mongisidi VI No. 129 Kelurahan Bahu Lingk.II, Kecamatan Malalayang Kota

Manado. Dengan jumlah mahasiswa keseluruhan berjumlah 5.374 mahasiswa.

Adapun jumlah mahasiswa fakultas hukum berjumlah 1.574 mahasiswa dengan jumlah dosen tetap yayasan berjumlah 20 orang dan tenaga kependidikan 5 orang.

### 1. Deskripsi Variabel

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang di berikan kepada 100 Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado. Kuesioner dibagikan dan diisi mahasiswa sebagai responden pada bulan November 2020. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara responden memberikan tanda selang (X) pada pernyataan yang sudah disusun dari masing-masing butir pernyataan berisi 5 pilihan jawaban yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-Ragu (R)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Responden hanya perlu memilih salah satu dari 5 jawaban yang menurut mereka sesuai dengan apa yang mereka alami dan rasakan.

### 2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Tujuan analisis deskriptif dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis data yang berhubungan dengan identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan semester.

1. Jenis Kelamin

Dalam klasifikasi ini jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, seperti yang tercantum pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1.    | Laki-Laki     | 47     | 47 %       |
| 2.    | Perempuan     | 53     | 53 %       |
| Total |               | 100    | 100        |

Sumber data primer diolah, 2020

Berdasarkan data tersebut responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 53% atau sebanyak 53 orang. Sedangkan responden laki-laki 47 % lebih sedikit jumlahnya dari pada responden perempuan.

## 2. Karakteristik Berdasarkan Semester

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester**

| No    | Semester | Jumlah | Persentase |
|-------|----------|--------|------------|
| 1.    | 1        | 25     | 25 %       |
| 2.    | 3        | 25     | 25 %       |
| 3.    | 5        | 25     | 25 %       |
| 4.    | 7        | 25     | 25 %       |
| Total |          | 100    | 100        |

Sumber data primer diolah, 2020

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa, setiap angkatan/semester dapat diwakili oleh 25% atau sebanyak 25 responden Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado.

**Tabel 3. Rekapitulasi Butir Pernyataan Pada Variabel Kepemimpinan**

| No | Pernyataan                                                                      | Rata-Rata Skor | Kategori    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1  | Pimpinan memberikan instruksi yang jelas ketika memberikan tugas kepada bawahan | 4,51           | Sangat Baik |
| 2  | Membina hubungan baik antara bawahan                                            | 4,24           | Sangat Baik |

| No              | Pernyataan                                                                                      | Rata-Rata Skor | Kategori    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
|                 | dan relasi serta konsisten antar pembicara dengan perilaku                                      |                |             |
| 3               | Memanfaatkan SDM dan sumber daya lainnya untuk menghasilkan efek/hasil yang sangat baik         | 4,38           | Sangat Baik |
| 4               | Atasan berani melakukan perubahan atau inovasi                                                  | 4,33           | Sangat Baik |
| 5               | Tetap tenang dan memberi solusi meskipun dalam situasi kritis atau tidak menyenangkan           | 4,39           | Sangat Baik |
| 6               | Bersikap respek, mendengarkan keluhan, sharing informasi dan bisa mengakui kelebihan orang lain | 4,32           | Sangat Baik |
| Rata-Rata Score |                                                                                                 | 4,36           | Sangat Baik |

Sumber data primer diolah, 2020

Dari hasil rekapitulasi skor butir pernyataan variabel kepemimpinan tersebut dapat dilihat bahwa butir pernyataan nomor dua (Membina hubungan baik antara bawahan dan relasi serta konsisten antar pembicara dengan perilaku) memiliki rata-rata skor paling rendah sebesar 4,24 dibandingkan 5 butir pernyataan lainnya. Namun berdasarkan kategorisasi penilaian, skor 4,24 tergolong sangat baik artinya Membina hubungan baik antara bawahan dan relasi serta konsisten antar pembicara dengan perilaku dipersepsikan sangat baik oleh responden.

**Tabel 4. Rekapitulasi Butir Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan**

| No             | Pernyataan                                                                             | Rata-Rata Scor | Kategori    |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1              | Prosedur pelayanan cepat dan tepat                                                     | 4,43           | Sangat Baik |
| 2              | Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa                                    | 4,26           | Sangat Baik |
| 3              | Memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa                       | 4,19           | Baik        |
| 4              | Pelayanan secara akurat seperti, ketepatan waktu, konsistensi, dan kecepatan pelayanan | 4,38           | Sangat Baik |
| 5              | Tanggap, ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan                        | 4,39           | Sangat Baik |
| 6              | Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani mahasiswa                      | 4,41           | Sangat Baik |
| 7              | Komunikasi efektif dengan mahasiswa                                                    | 4,17           | Baik        |
| Rata-Rata Scor |                                                                                        | 4,31           | Sangat Baik |

Sumber data primer diolah, 2020

Dari hasil rekapitulasi skor butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan tersebut dapat di lihat bahwa butir pernyataan nomor tujuh (Komunikasi efektif dengan mahasiswa) memiliki rata-rata skor paling rendah sebesar 4,17 di bandingkan 6 butir pernyataan lainnya. Namun berdasarkan kategorisasi penilaian, skor 4,17 tergolong baik artinya Komunikasi efektif dengan mahasiswa dipersepsikan baik oleh responden.

**Tabel 5. Rekapitulasi Butir Pernyataan Pada Variabel Kualitas Kinerja Dosen**

| No | Pernyataan                                                                                                                                                      | Rata-Rata Score | Kategori |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| 1  | Rencana materi dan tujuan mata kuliah diberikan di awal perkuliahan                                                                                             | 4,10            | Baik     |
| 2  | Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai waktu yang terjadwal                                                                                               | 3,38            | Baik     |
| 3  | Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan                                                                                                            | 3,90            | Baik     |
| 4  | proses pembelajaran yang disesuaikan dengan tuntutan kemampuan menyelesaikan masalah dalam ranah keahliannya                                                    | 3,84            | Baik     |
| 5  | mengutamakan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa, serta mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan | 3,99            | Baik     |
| 6  | mendorong terbentuknya pola pikir yang komprehensif dan luas dengan menginternalisasi keunggulan dan kearifan                                                   | 3,90            | Baik     |

| No              | Pernyataan                                                            | Rata-Rata Score | Kategori |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
|                 | lokal maupun nasional                                                 |                 |          |
| 7               | mengutamakan proses interaksi dua arah antara mahasiswa dan dosen     | 3,88            | Baik     |
| 8               | Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan                             | 3,97            | Baik     |
| 9               | kemampuan dosen dalam memberikan motivasi/membangkitkan minat belajar | 3,94            | Baik     |
| Rata-Rata Score |                                                                       | 3,92            | Baik     |

Sumber data primer diolah, 2020

Dari hasil rekapitulasi skor butir pernyataan variabel Kualitas Kinerja Dosen, dapat di lihat bahwa butir pernyataan nomor dua (Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai waktu yang terjadwal) memiliki rata-rata skor paling rendah sebesar 3,38 di bandingkan 8 butir pernyataan lainnya. Namun berdasarkan kategorisasi penilaian, skor 3,38 tergolong cukup baik artinya Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai waktu yang terjadwal dipersepsikan cukup baik oleh responden.

**Tabel 6. Rekapitulasi Butir Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa**

| No | Pernyataan                                                        | Rata-Rata Score | Kategori    |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 1  | Kejelasan materi perkuliahan diberikan oleh dosen                 | 4,58            | Sangat Baik |
| 2  | Dosen dan staf datang tepat waktu                                 | 4,56            | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan | 4,63            | Sangat Baik |
| 4  | Staf administrasi                                                 | 4,67            | Sangat      |

|                 |                                                                 |      |             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------|------|-------------|
|                 | akademik santun dalam memberikan pelayanan                      |      | Baik        |
| 5               | Pimpinan membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik | 4,72 | Sangat Baik |
| 6               | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.            | 4,68 | Sangat Baik |
| Rata-Rata Score |                                                                 | 4,64 | Sangat Baik |

Sumber data primer diolah, 2020

Dari hasil rekapitulasi skor butir pernyataan variabel Kualitas Kinerja Dosen, dapat di lihat bahwa butir pernyataan nomor dua (Dosen dan staf datang tepat waktu) memiliki rata-rata skor paling rendah sebesar 4,56 di bandingkan 5 butir pernyataan lainnya. Namun berdasarkan kategorisasi penilaian, skor 4,56 tergolong sangat baik artinya Dosen dan staf datang tepat waktu dipersepsikan sangat baik oleh responden.

### 3. Pengujian Instrumen

Pada pengujian instrumen ini, penulis akan menguji pernyataan pada kuisioner menggunakan komputer dengan program SPSS 25.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan (Sarjono dan Julianita, 2011:53). Alat yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Dalam penelitian ini menggunakan  $\alpha = 5\%$  sehingga syarat suatu instrumen dikatakan valid adalah jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95%.

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Butir Pernyataan Kepemimpinan**

| Butir Pernyataan | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------|--------------|-------------|------------|
| 1                | 0,445        | 0,1966      | Valid      |
| 2                | 0,690        | 0,1966      | Valid      |
| 3                | 0,557        | 0,1966      | Valid      |
| 4                | 0,733        | 0,1966      | Valid      |
| 5                | 0,644        | 0,1966      | Valid      |

| Butir Pernyataan | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 6                | 0,811               | 0,1966             | Valid      |

Sumber data primer diolah, 2020

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan**

| Butir Pernyataan | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1                | 0,263               | 0,1966             | Valid      |
| 2                | 0,472               | 0,1966             | Valid      |
| 3                | 0,673               | 0,1966             | Valid      |
| 4                | 0,652               | 0,1966             | Valid      |
| 5                | 0,776               | 0,1966             | Valid      |
| 6                | 0,570               | 0,1966             | Valid      |
| 7                | 0,649               | 0,1966             | Valid      |

Sumber data primer diolah, 2020

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Butir Pernyataan Kualitas Kinerja Dosen**

| Butir Pernyataan | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1                | 0,546               | 0,1966             | Valid      |
| 2                | 0,565               | 0,1966             | Valid      |
| 3                | 0,701               | 0,1966             | Valid      |
| 4                | 0,756               | 0,1966             | Valid      |
| 5                | 0,660               | 0,1966             | Valid      |
| 6                | 0,726               | 0,1966             | Valid      |
| 7                | 0,533               | 0,1966             | Valid      |
| 8                | 0,450               | 0,1966             | Valid      |
| 9                | 0,336               | 0,1966             | Valid      |

Sumber data primer diolah, 2020

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Butir Pernyataan Kepuasan Mahasiswa**

| Butir Pernyataan | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1                | 0,365               | 0,1966             | Valid      |
| 2                | 0,385               | 0,1966             | Valid      |
| 3                | 0,672               | 0,1966             | Valid      |
| 4                | 0,521               | 0,1966             | Valid      |
| 5                | 0,570               | 0,1966             | Valid      |
| 6                | 0,596               | 0,1966             | Valid      |
| 7                | 0,522               | 0,1966             | Valid      |

Sumber data primer diolah, 2020

Dari Tabel 7, 8, 9, dan 10 dapat dilihat bahwa nilai signifikan r hitung seluruh butir pernyataan lebih besar dari r tabel. Maka

dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh butir pernyataan pada penelitian ini valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah kuesioner tetap konsisten apabila digunakan lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Uji statistic *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* > 0,60. Menurut Ghazali (dalam Lestari, 2016: 40). Apabila alpha mendekati satu, maka reliabilitas datanya semakin terpercaya. Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach alpha coefficient* menggunakan bantuan program SPSS.

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel               | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|------------------------|-------------------------|------------|
| Kepemimpinan           | 0,731                   | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan     | 0,686                   | Reliabel   |
| Kualitas Kinerja Dosen | 0,771                   | Reliabel   |
| Kepuasan Mahasiswa     | 0,689                   | Reliabel   |

Sumber data primer diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronboarch Alpha* di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa semua pengukur variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa instrumen variabel yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel sebagai alat ukur.

#### c. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut penjelasan masing-masing uji asumsi klasik pada masing-masing variabel penelitian:



**d. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi baik. Pengujian untuk menentukan data terdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan uji statistic non-parametrik. Uji statistik non-parametrik yang digunakan adalah uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* (1- Sample K-S). Apabila hasilnya menunjukkan nilai probabilitas signifikan di atas 0,05 , atau 5% maka variabel terdistribusi normal.

**e. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengujian ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai **VIF**(*Variance Inflation Factor*). Untuk menguji adanya kolinearitas ganda digunakan uji VIF dan toleransi (Noor, 2014:63) jika nilai  $VIF < 10$  maka tingkat kolinearitas dapat di toleransi.

**f. Uji Heteroskedastisitas**

Persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homokedastisitas. Persamaan yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, tidak menyempit, melebar maupun bergelombang – gelombang (Sunyoto,2009:147).

**4. Teknik Analisis Data**

**a. Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan bantuan

SPSS 25, diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 11,534 + 0,394 X1 + 0,111 X2 + 0,075 X3 + e....$$

Dimana:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X1 = Kepemimpinan

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Kualitas Kinerja Dosen

**b. Uji F**

Dilakukan untuk melihat signifikan tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas yaitu Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa. Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

- (i) Menentukan  $H_0$  = hipotesis 0 dan  $H_A$  = hipotesis alternatif

$H_0$  : Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_A$  : Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

- (ii) Membandingkan antara nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$ . Nilai probabilitas (0,00), dan nilai  $\alpha$  (0,05).

- (iii) Mengambil Keputusan

Dapat dilihat bahwa nilai probabilitas (p-value) untuk kepemimpinan, kualitas pelayanan dan kualitas kinerja dosen sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak yang artinya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan kualitas kinerja dosen secara bersama - sama berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

**c. Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel kepemimpinan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kualitas kinerja dosen (X3) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kepemimpinan

- a. Menentukan Hipotesis Alternatif ( $H_A$ )

dan Hipotesis Nol ( $H_0$ )  $H_0$ : Kepemimpinan tidak berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.  $H_a$ : Kepemimpinan berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.

- b. Membandingkan antara nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$ . Nilai probabilitas (0,00), dan nilai  $\alpha$  (0,05).
  - c. Mengambil keputusan nilai probabilitas (p-value) untuk kepemimpinan lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, yang artinya Kepemimpinan berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.
2. Variabel Kualitas Pelayanan
- a. Menentukan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) dan Hipotesis Nol ( $H_0$ )  
 $H_0$ : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.  $H_a$ : Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.
  - b. Membandingkan antara nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$ . Nilai probabilitas (0,00), dan nilai  $\alpha$  (0,05).
  - c. Mengambil keputusan Nilai probabilitas untuk kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,006 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Variabel Kualitas Kinerja Dosen
- a. Menentukan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) dan Hipotesis Nol ( $H_0$ )  
 $H_0$ : Kualitas Kinerja Dosen tidak berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.  $H_a$ : Kualitas Kinerja Dosen berpengaruh pada Kepuasan Mahasiswa.
  - b. Membandingkan antara nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$ . Nilai probabilitas (0,00), dan nilai  $\alpha$  (0,05).
  - c. Mengambil keputusan Nilai probabilitas untuk Kualitas Kinerja Dosen lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,015 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  diterima yang artinya Kualitas Kinerja Dosen berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen yaitu Kepemimpinan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kualitas Kinerja Dosen ( $X_3$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variasi perubahan Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ). Berikut hasil dari analisis menggunakan program SPSS:

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .765 <sup>a</sup> | 0,586    | 0,573             | 0,995                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan

Sumber data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel V.12 dapat dilihat bahwa besarnya Adjusted R Square adalah 0,573= 57,3%. Artinya, variasi perubahan variabel Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan kualitas Kinerja Dosen sebesar 57,3%. Sedangkan 42,7 % di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado. Artinya variasi nilai Kepuasan Mahasiswa 57,3% ditentukan oleh faktor-faktor Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen. Untuk itu diperlukan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor faktor lain di luar variabel Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Dosen yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*, 1–84.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL : Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sulastri, T. (2016). Acuan Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan "OPTIMAL,"* 10(2), 167–184.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta Bandung. 2013
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 88–98. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>
- Stephen P. Robbins, *Essentials of Organization Behavior*, 7<sup>th</sup> Edition (New Jersey : Pearson Education, Inc., 2003), p.130.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Jakarta: CAPS ( Center of Academic Publishing Service).
- Windasari, W., Roesminingsih, E., & Trihantoyo, S. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Perubahan Organisasi Sekolah Dasar. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 99–110. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2022.v9.i1.p99-110>