

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang

by Sri Rahayu, Eva Herliza Diah Isnaini Asiati

Submission date: 22-Feb-2021 10:52AM (UTC+0700)

Submission ID: 1514815842

File name: putusan_Mahasiswa_Memilih_Universitas_Muhammadiyah_Palembang.pdf (654.17K)

Word count: 4392

Character count: 28252

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang

¹Sri Rahayu, ²Eva Herliza, ³Diah Isnaini Asiaty

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang
Kota Palembang, Indonesia

¹sri_rahayu@um-palembang.ac.id, ²evaaherliza@yahoo.com, ³ervitasafitri@gmail.com

Struktur Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Terdapat lima variabel bebas yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan satu variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang secara cluster sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh signifikan kaulitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. (2) secara parsial yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang adalah daya tanggap, jaminan dan perhatian. Adapun variabel bukti fisik dan keandalan secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian

I. PENDAHULUAN

Pemasaran (marketing) menurut Kotler (2008:5) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Tanpa ada sebuah proses pemasaran, maka pasar tidak akan tahu terhadap produk atau layanan yang kita hasilkan. Salah satu dari produk layanan adalah jasa pendidikan, pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa dan faktor pendukung yang memegang peranan penting di seluruh sektor kehidupan. Pembangunan pendidikan merupakan salah satu prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional. Pembangunan pendidikan sangat penting karena perannya yang signifikan dalam mencapai kemajuan di berbagai bidang kehidupan sosial, ekonomi, politik dan budaya.

Salah satu lembaga pendidikan yang perlu dan menarik untuk dikaji adalah perguruan tinggi karena dalam persaingan yang ketat ini, antara lain di bidang jasa menyebabkan banyak persaingan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta, khususnya pada perguruan tinggi swasta. Oleh karena itu perguruan tinggi swasta diharapkan dapat mampu mempertahankan mutu pendidikan dan tentunya dalam pelayanan agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Keputusan mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi tentunya di pengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari fasilitas, tempat, jaminan yang di dapat dan lain-lain. Keputusan mahasiswa terhadap pemilihan suatu Perguruan Tinggi merupakan salah satu tindakan yang dilakukan mahasiswa untuk memilih suatu universitas. Oleh karena itu, pengambilan keputusan mahasiswa merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata.

Universitas yang terdapat di Kota Palembang Sumatera Selatan lumayan banyak baik yang negeri maupun swasta yaitu, Universitas Sriwijaya, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Universitas Muhammadiyah Palembang, Universitas Bina Darma Palembang, Universitas IBA Palembang, Universitas Kader Bangsa Palembang, Universitas Palembang, Universitas PGRI Palembang, Universitas Sjahyakti Palembang, Universitas Tamansiswa Palembang, Universitas Tridinanti Palembang dan, Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Dari beberapa perguruan tinggi swasta tersebut Universitas Muhammadiyah Palembang adalah perguruan tinggi swasta terbesar bila dilihat dari jumlah mahasiswanya di Sumatera Selatan. Secara rinci disajikan pada tabel di bawah ini

TABEL I. JUMLAH MAHASISWA DI 10 UNIVERSITAS TERKENAL DI PALEMBANG

| No | Nama Perguruan Tinggi | Jumlah Mahasiswa |
|----|------------------------------------|------------------|
| 1 | Universitas Muhammadiyah Palembang | 9.073 |
| 2 | Universitas PGRI Palembang | 7.907 |
| 3 | Universitas Bina Darma | 7.229 |
| 4 | Universitas Tridinanti Palembang | 5.734 |
| 5 | Universitas Sjahyakti Palembang | 3.602 |
| 6 | Universitas Tamansiswa Palembang | 2.076 |

| No | Nama Perguruan Tinggi | Jumlah Mahasiswa ^a |
|----|---|-------------------------------|
| 7 | Universitas Indo Global Mandiri Palembang | 1.871 |
| 8 | Universitas Kader Bangsa Palembang | 1.713 |
| 9 | Universitas Palembang | 1.011 |
| 10 | Universitas IBA Palembang | 859 |

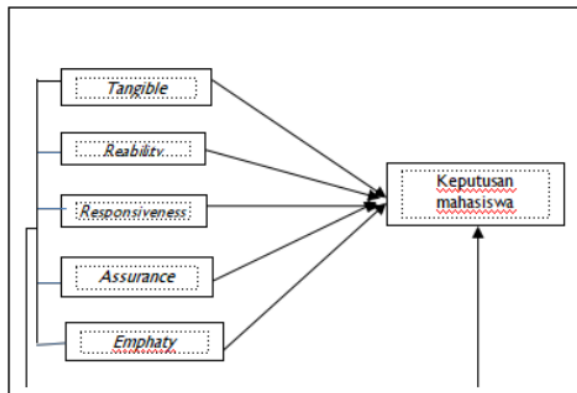
a. Sumber : forlap.ristekdikti.go.id

Dari data di atas Universitas Muhammadiyah berada di urutan pertama untuk jumlah mahasiswa. Beberapa Perguruan Tinggi tersebut sebagaimana diketahui mempunyai bangunan fisik yang cukup megah, namun jumlah mahasiswanya jauh dibawah Universitas Muhammadiyah Palembang. Dari penelitian pendahuluan 80 % calon mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah karena kualitas pelayanannya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181) keputusan pembelian (purchase decision) konsumen mempunyai suatu struktur yang mencakup beberapa komponen yaitu keputusan tentang pilihan produk, keputusan tentang pilihan merek, keputusan tentang pilihan penyalur, keputusan tentang jumlah pembelian, keputusan tentang waktu pembelian, dan keputusan tentang metode pembayaran

Berdasarkan riset yang dilakukan (Gronross dalam Fandy Tjiptono 2006: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang di persepsikan baik, yaitu *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, Reliability and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility*

A. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

B. Hipotesis dalam penelitian ini :

Ada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih yaitu Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Palembang. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel di bawah ini :

| Variabel | Subvariabel | Definisi Variabel | Indikator |
|-------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Keputusan pembelian (Y) | | Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang yang paling disukai atau ada dua faktor yang berbeda antara niat dan keputusan. | 1. Pilihan produk 2. pilihan merek |
| Kualitas pelayanan (X) | Tangible (bukti fisik) (X1) | Kemampuan Universitas Muhammadiyah dalam menunjukkan ekstitensinya kepada pihak eksternal. | 1. lokasi 2. fasilitas |
| | Reability (Keandalan) (X2) | Kemampuan Universitas Muhammadiyah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. | 1. Ketepatan waktu 2. Pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa |
| | Responsive ness (daya tanggap) (X3) | Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada mahasiswa dengan penyampaian informasi yang jelas . | 1. Pelayanan yang cepat 2. Penyampaian informasi yang jelas |
| | Assurance (jaminan) (X4) | Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada Universitas Muhammadiyah Palembang. | 1. Memiliki akreditasi yang baik 2. Universitas terbaik di Sumatera Selatan |
| | Emphaty (perhatian) (X5) | Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada mara mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa. | 1.perhatian 2. komunikasi |

TABEL 2.OPERASIONALISASI VARIABEL

a Sumber: Pemikiran Peneliti berdasarkan teori Kotler dan Armstrong (2008) dan Lupiyoadi dan Hamdani (2009)

A. Populasi dan Sampel

Template Konferensi Nasional Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTM)

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

2) Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus. Populasi dan sampel ditampilkan pada tabel 3.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

s : sampel

P : 0,5

λ^2 : 3,841

Q : 0,5

11 populasi

d : perbedaan antara rata-rata dengan rata-rata populasi. Perbedaan biasanya 0,01, 0,05 dan 0,10

$$s = \frac{3,841 \cdot 9.073 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2(9073 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 95,23652586$$

TABEL 3. POPULASI DAN SAMPEL

| No. | Nama Fakultas | Jumlah Populasi | Jumlah Sampel |
|--------|--|-----------------|---------------|
| 1. | Fakultas Teknik (FT) | 2118 | 22 |
| 2. | Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) | 2842 | 30 |
| 3. | Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) | 1239 | 13 |
| 4. | Fakultas Pertanian (FP) | 740 | 8 |
| 5. | Fakultas Hukum (FH) | 1273 | 13 |
| 6. | Fakultas Agama Islam (FAI) | 581 | 6 |
| 7. | Fakultas Kedokteran (FK) | 293 | 3 |
| Jumlah | | 9.073 | 95 |

Sumber : BAAK UMP dan Pengolahan TABEL 3. POPULASI DAN SAMPEL

7 B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang langsung berhubungan dengan indikator-indikator yang digunakan.

C. Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda. Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua). Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = keputusan pembelian konsumen (variabel dependen)

A = bilangan konstanta

X1 = Bukti Fisik (Tangible)

X2 = Keandalan (Reliability)

X3 = Daya Tanggap (Responsiveness)

X4 = Jaminan (Assurance)

X5 = Empati (Empathy)

b1 b2 b3 b4 b5 = koefisien regresi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1) Gambaran Umum Karakteristik Responden

15 Gambaran umum karakteristik responden dalam penelitian ini, menggambarkan karakteristik responden berdasarkan : jenis kelamin, Fakultas, dan Semester.

Penulis dalam penelitian ini menyebarkan 95 kuesioner yang dibagikan kepada responden (Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang). Berikut ini disajikan masing-masing karakteristik tersebut :

7 a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 4. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

| Jenis Kelamin | Jumlah | |
|---------------|--------|------------|
| | Orang | Persentase |
| Laki-laki | 49 | 51,6% |
| Perempuan | 46 | 48,4% |
| Total | 95 | 100% |

Sumber : Data diolah, 2018

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

TABEL 5. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FAKULTAS

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | |
|----|---------------|--------|------------|
| | | Orang | Persentase |
| 1 | FTi | 22 | 23,2% |
| 2 | FEB | 30 | 31,5% |
| 3 | FKIP | 13 | 13,7% |
| 4 | FP | 8 | 8,4% |
| 5 | FH | 13 | 13,7% |
| 6 | FAI | 6 | 6,3% |
| 7 | FK | 3 | 3,2% |

Sumber : Data diolah, 2018

2) Gambaran Umum Jawaban Responden

Berikut ini adalah hasil tabulasi jawaban yang diberikan responden atas butiran pertanyaan dari masing-masing variabel :

a) Keputusan Pembelian (Y)

TABEL 6. KEPUTUSAN MAHASISWA

| No | Pernyataan | JAWABAN | | | | |
|----|---|---------|-------|-------|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Saya memilih Universitas Muhammadiyah Palembang karena banyak prodi yang ditawarkan | 20 | 62 | 13 | - | - |
| | | 21,1% | 65,3% | 13,7% | - | - |
| 2. | Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan Universitas swasta terbesar di Sumsel | 20 | 67 | 8 | - | - |
| | | 21,1% | 70,5% | 8,4% | - | - |
| 3. | Universitas Muhammadiyah Palembang memberikan banyak pilihan fakultas | 22 | 60 | 13 | - | - |

| | | | | | |
|--|-------|-------|-----|---|---|
| Palembang mudah dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum | 29,5% | 50,5% | 20% | - | - |
| Memberikan fasilitas perpustakaan yang baik | 21 | 54 | 20 | - | - |
| Memberikan fasilitas laboratorium yang baik | 26 | 50 | 19 | - | - |
| | 27,4% | 52,6% | 20% | - | - |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

| No | Pernyataan | Jawaban Responden | | | | |
|----|--|-------------------|-------|-------|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Ketepatan pemberian informasi yang diberikan universitas | 24 | 51 | 20 | - | - |
| | | 25,3% | 53,7% | 21,1% | - | - |
| 2. | Ketepatan pemberian informasi tentang jadwal perkuliahan | 21 | 54 | 20 | - | - |
| | | 22,1% | 56,8% | 21,1% | - | - |
| 3. | Pemberian pelayanan administrasi yang sama terhadap mahasiswa | 22 | 54 | 19 | - | - |
| | | 23,2% | 56,8% | 20% | - | - |
| 4. | Pemberian pelayanan penerimaan mahasiswa baru yang sama terhadap calon mahasiswa lainnya | 23 | 54 | 18 | - | - |
| | | 24,2% | 56,8% | 18,9% | - | - |

Berdasarkan Tabel 7 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan lokasi Universitas Muhammadiyah Palembang strategis, lokasi mudah dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum, memberikan fasilitas perpustakaan yang baik, dan memberikan fasilitas laboratorium yang baik. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (20%-22,1%).

c) Keandalan (X₂)

TABEL 8. KEANDALAN

| | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|---|---|
| 3. | Universitas Muhammadiyah Palembang memberikan banyak pilihan fakultas | 23,3% | 63,2% | 13,7% | - | - |
| 4. | Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan lembaga perguruan tinggi yang terkenal di Sumsel | 23 | 60 | 12 | - | - |
| | | 24,2% | 63,2% | 12,6% | - | - |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 8 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan ketepatan dalam pemberian informasi yang diberikan Universitas Muhammadiyah Palembang, ketepatan pemberian informasi tentang jadwal perkuliahan, pemberian pelayanan administrasi yang sama terhadap mahasiswa, dan pemberian pelayanan penerimaan mahasiswa baru yang sama terhadap calon mahasiswa baru. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (18,9%-21,1%), artinya masih ada sebagian kecil responden yang meragukan pernyataan-pernyataan di atas.

Berdasarkan Tabel 6 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan memilih Universitas Muhammadiyah Palembang karena banyak prodi yang ditawarkan, Universitas terbesar di Sumsel, memberikan banyak fakultas, dan merupakan lembaga perguruan tinggi terkenal di Sumsel. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (8,4%-13,7%), artinya masih ada sebagian kecil responden yang meragukan pernyataan-pernyataan di atas.

b) Bukti Fisik (X₁)

TABEL 7. BUKTI FISIK

| No | Pernyataan | Jawaban Responden | | | | |
|----|---|-------------------|-------|-------|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Lokasi Universitas Muhammadiyah Palembang strategis | 21 | 53 | 21 | - | - |
| | | 22,1% | 55,8% | 22,1% | - | - |
| 2. | Lokasi Universitas Muhammadiyah | 28 | 48 | 19 | - | - |

d) Daya Tanggap (X₃)

TABEL 9. DAYA TANGGAP

| No | Pernyataan | Jawaban Responden | | | | |
|----|---|-------------------|-------|-------|------|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Memberikan informasi yang jelas tentang penjadwalan perkuliahan | 19 | 55 | 20 | 1 | - |
| | | 20% | 57,9% | 21,1% | 1,1% | - |
| 2. | Memberikan informasi yang jelas tentang jam perkuliahan | 24 | 50 | 21 | - | - |
| | | 25,3% | 52,6% | 22,1% | - | - |

| | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|------|---|
| 3. | Memberikan pelayanan yang cepat terhadap penerimaan mahasiswa baru | 21 | 56 | 17 | 1 | - |
| | | 22,1% | 58,9% | 17,9% | 1,1% | - |
| 4. | Pegawai Universitas Muhammadiyah Palembang tanggap memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa | 22 | 52 | 20 | 1 | - |
| | | 23,2% | 54,7% | 21,1% | 1,1% | - |

Sumber: Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 9 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan Universitas Muhammadiyah Palembang memberikan informasi yang jelas tentang penjadwalan perkuliahan, memberikan informasi yang jelas tentang jam perkuliahan, memberikan pelayanan yang cepat terhadap penerimaan mahasiswa baru, dan pegawai Universitas Muhammadiyah Palembang tanggap memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (17,9%-22,1%), artinya masih ada sebagian kecil responden yang meragukan pernyataan-pernyataan di atas.

e) Jaminan (X₄)

TABEL 10. JAMINAN

| No | Pernyataan | Jawaban Responden | | | | |
|----|---|-------------------|-------|-------|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Memiliki akreditasi yang terpercaya | 16 | 60 | 19 | - | - |
| | | 16,8% | 63,2% | 20% | - | - |
| 2. | Merupakan universitas terbaik | 17 | 59 | 19 | - | - |
| | | 17,9% | 62,1% | 20% | - | - |
| 3. | Nama baik Universitas Muhammadiyah Palembang | 18 | 57 | 20 | - | - |
| | | 18,9% | 60% | 21,1% | - | - |
| 4. | Universitas Muhammadiyah Palembang sangat dikenal | 16 | 59 | 20 | - | - |
| | | 16,8% | 62,1% | 21,1% | - | - |

Sumber: Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 10 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan Universitas Muhammadiyah Palembang memiliki akreditasi terpercaya, Universitas terbaik, memiliki nama baik, dan sangat dikenal.

Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (20%-21,1%).

f) Perhatian (X₅)

TABEL 11. PERHARIAN

| No | Pernyataan | Jawaban Responden | | | | |
|----|------------|---|---|-------|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| | | 1. | Komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa | 24 | 55 | 16 |
| | | 25,3% | 57,9% | 16,8% | - | - |
| | 2. | Komunikasi yang baik antara pegawai dan mahasiswa | 27 | 56 | 12 | - |
| | | 28,4% | 58,9% | 12,6% | - | - |
| | 3. | Perhatian terhadap pemberian peluang kerja | 23 | 57 | 15 | - |
| | | 15,8% | 60% | 15,8% | - | - |
| | 4. | Perhatian dalam memberikan penggunaan teknologi informasi | 27 | 54 | 14 | - |
| | | 28,4% | 56,8% | 14,7% | - | - |

Sumber: Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel .11 di atas, tampak sebagian besar responden menyatakan komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa, komunikasi yang baik antara pegawai dan mahasiswa, perhatian terhadap pemberian peluang kerja, dan perhatian dalam memberikan penggunaan teknologi informasi. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (12,6%-16,8%).

3) Hasil Regresi Linier Berganda

TABEL 12. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | B | Std. Error | Beta |
| 1 (Constant) | 5,451 | 2.642 | |
| X1 | 0,019 | 0,084 | 0,023 |
| X2 | 0,053 | 0,088 | 0,059 |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| X3 | 0,174 | 0,084 | 0,202 |
| X4 | 0,244 | 0,096 | 0,249 |
| X5 | 0,190 | 0,086 | 0,219 |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Pada Tabel 12, diperoleh koefisien konstanta (α) sebesar 5,451, koefisien untuk variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,019, koefisien untuk variabel keandalan (X_2) sebesar 0,053, koefisien untuk variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,174, koefisien untuk variabel jaminan (X_4) sebesar 0,244, dan koefisien untuk variabel perhatian (X_5) sebesar 0,190. Melalui hasil analisis regresi linier berganda terlihat nilai koefisien-koefisien tersebut dapat dibentuk suatu persamaan regresi, berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 5,451 + 0,019 X_1 + 0,053 X_2 + 0,174 X_3 + 0,244 X_4 + 0,190 X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, nilai konstanta sebesar 5,451 (positif), menunjukkan bahwa seandainya variabel kualitas layanan tidak ada, maka keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang, hanya sebesar 5,451 satuan.

Nilai koefisien variabel bukti fisik, sebesar 0,019 (positif), maka variabel bukti fisik mempengaruhi keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. Artinya apabila terjadi kenaikan pada bukti fisik, maka keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang, akan meningkat. Dari persamaan regresi tersebut semua nilai variabel kualitas layanan bernilai positif, ini berarti jika dilakukan perbaikan-perbaikan atau peningkatan kualitas layana, maka akan menambah kuat calon mahasiswa mengambil keputusan.

4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

TABEL 13. KOEFISIEN DETERMINASI

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,430a | 0,185 | 0,139 | 1,964 |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 13, bahwa : Angka *Adjusted R Square* (nilai koefisien determinan R^2) sebesar 0,139 memberikan makna bahwa variabel kualitas layanan mampu menjelaskan perubahan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang, sebesar hanya 13,9%. Sedangkan sisanya sebesar 86,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5) Uji Hipotesis

6

Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8

1 Osiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah' Aisyiah (APPPTMA)
ISBN: 978-623-90018-0-3

a) Uji F (Simultan/Bersama-sama)

TABEL 14. Uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|-------|--------|
| 1 | | | | | |
| Regression | 77,701 | 5 | 15,540 | 4,029 | 0,002a |
| Residual | 343,289 | 89 | 3,857 | | |
| Total | 420,989 | 94 | | | |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 14, dapat dilihat bahwa dari nilai $F_{hitung} (4,029) > F_{tabel} (1,91)$, dengan tingkat sig.F 0,002 < 0,1 (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

b) Uji t (Parsial)

TABEL 15. Uji T

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5,451 | 2,642 | | 2,063 | 0,042 |
| | X1 | 0,019 | 0,084 | 0,023 | 0,229 | 0,819 |
| | X2 | 0,053 | 0,088 | 0,059 | 0,599 | 0,551 |
| | X3 | 0,174 | 0,084 | 0,202 | 2,076 | 0,041 |
| | X4 | 0,244 | 0,096 | 0,249 | 2,526 | 0,013 |
| | X5 | 0,190 | 0,086 | 0,219 | 2,226 | 0,029 |

Sumber : Berdasarkan Perhitungan SPSS, 2018

- (1) Berdasarkan Tabel 15, dapat dilihat bahwa dari nilai $t_{hitung} (0,229) < t_{tabel} (1,661)$, dengan tingkat sig.t $0,819 > 0,1$ (tidak signifikan), maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh tidak signifikan bukti fisik terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.
- (2) Berdasarkan Tabel 15, dapat dilihat bahwa dari nilai $t_{hitung} (0,599) < t_{tabel} (1,661)$, dengan tingkat sig.t $0,551 > 0,1$ (tidak signifikan), maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh tidak signifikan keandalan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.
- (3) Berdasarkan Tabel 14, dapat dilihat bahwa dari nilai $t_{hitung} (2,076) > t_{tabel} (1,661)$, dengan tingkat sig.t $0,041 < 0,1$ (signifikan), maka H_0 ditolak, artinya ada

pengaruh signifikan daya tanggap terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. ³

- (4) Berdasarkan Tabel 14, dapat dilihat bahwa dari nilai t_{hitung} (2,526) > t_{tabel} (1,661), dengan tingkat sig.t 0,013 < 0,1 (signifikan), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh signifikanjaminan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. ³
- (5) Berdasarkan Tabel 14, dapat dilihat bahwa dari nilai t_{hitung} (2,226) > t_{tabel} (1,661), dengan tingkat sig.t 0,029 < 0,1 (signifikan), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh signifikanperhatian terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

B. Pembahasan

- ⁵
- 1) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang*

² Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ¹⁶ ada pengaruh positif dan signifikan yang disebabkan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini sesuai dengan teori ⁸ yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2008) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, rangsangan lain, karakteristik konsumen dan keputusan pembelian. Dalam rangsangan pemasaran terdapat unsur produk, produk dapat berarti barang atau jasa. Dalam jasa evaluasi biasanya berkaitan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa Universitas Muhammadiyah Palembang berpengaruh terhadap keputusan pembelian berarti hasil penelitian ini sesuai dengan teori.

- 2) *Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang*

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ada pengaruh positif bukti fisik namun tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang ⁸ yatakan oleh Kotler dan Keller (2008) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, rangsangan lain, karakteristik konsumen dan keputusan pembelian. Dalam rangsangan pemasaran terdapat unsur produk, produk dapat berarti barang atau jasa. Dalam jasa evaluasi biasanya berkaitan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian berarti hasil penelitian ini sesuai dengan teori.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel bukti fisik pada Tabel 7, tampak sebagian besar responden menyatakan lokasi Universitas Muhammadiyah Palembang strategis, lokasi mudah dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum, memberikan fasilitas perpustakaan yang baik, dan memberikan fasilitas laboratorium yang baik. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (20%-22,1%). Hal ini berarti masih ada keraguan terhadap bukti fisik Universitas Muhammadiyah Palembang. Dihubungkan dengan keputusan mahasiswa pada Tabel 6, jawaban responden sebagian besar juga didominasi persetujuan, dan terdapat sebagian jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah.

Lokasi yang strategis tidak menjadi bahan pertimbangan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang, karena banyak perguruan tinggi swasta yang memiliki lokasi yang strategis. Kendalanya mungkin karena jalan menuju Universitas Muhammadiyah jalannya macet dan lain-lain.

- 3) *Pengaruh Keandalan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang*

² Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ada pengaruh positif keandalan namun tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang ⁸ yatakan oleh Kotler dan Keller (2008) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, rangsangan lain, karakteristik konsumen dan keputusan pembelian. Dalam rangsangan pemasaran terdapat unsur produk, produk dapat berarti barang atau jasa. Dalam jasa evaluasi biasanya berkaitan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian berarti hasil penelitian ini sesuai dengan teori.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel keandalan pada Tabel 8, tampak sebagian besar responden menyatakan ketepatan dalam pemberian informasi yang diberikan Universitas Muhammadiyah Palembang, ketepatan pemberian informasi tentang jadwal perkuliahan, pemberian pelayanan administrasi yang sama terhadap mahasiswa, dan pemberian pelayanan penerimaan mahasiswa baru yang sama terhadap calon mahasiswa baru. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (18,9%-21,1%). Hal ini berarti masih ada keraguan terhadap keandalan Universitas Muhammadiyah Palembang.

- 4) *Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang*

² Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2008) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, rangsangan lain, karakteristik konsumen dan keputusan pembelian. Dalam rangsangan pemasaran terdapat unsur produk, produk dapat berarti barang atau jasa. Dalam jasa evaluasi biasanya berkaitan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya daya tanggap berpengaruh terhadap keputusan pembelian berarti hasil penelitian ini sesuai dengan teori.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Yenny Yuniarti (2014), terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Hasil penelitian juga mendukung hasil Panca Winahyuningsih dan Muchamad Edris (2012), tentang pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Bahwa Terdapat perbedaan yang terletak pada variabel terikat yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, maka penelitian ini searah namun tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, searahnya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tidak sejalan karena terletak pada variabel yang dipengaruhi.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel daya tanggap pada Tabel 9, tampak sebagian besar responden menyatakan Universitas Muhammadiyah Palembang memberikan informasi yang jelas tentang penjadwalan perkuliahan, memberikan informasi yang jelas tentang jam perkuliahan, memberikan pelayanan yang cepat terhadap penerimaan mahasiswa baru, dan pegawai Universitas Muhammadiyah Palembang tanggap memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa. Meskipun masih terdapat jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah (17,9%-22,1%). Hal ini berarti masih ada keraguan terhadap daya tanggap Universitas Muhammadiyah Palembang. Dihubungkan dengan keputusan mahasiswa pada Tabel 6, jawaban responden sebagian besar juga didominasi persetujuan, dan terdapat sebagian jawaban netral, namun jumlahnya relatif rendah.

5) Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

6) Pengaruh Perhatian Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan perhatian terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2008) bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, rangsangan lain, karakteristik konsumen dan keputusan pembelian. Dalam

rangsangan pemasaran terdapat unsur produk, produk dapat berarti barang atau jasa. Dalam jasa evaluasi biasanya berkaitan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan jasa Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya perhatian berpengaruh terhadap keputusan pembelian berarti hasil penelitian ini sesuai dengan teori.

IV. KESIMPULAN

Hasil kesimpulan dari penelitian Anda Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

Hasil analisis regresi linier berganda, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yang disebabkan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) terhadap keputusan mahasiswa.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial, menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel daya tanggap, jaminan dan perhatian. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut merupakan aspek kualitas pelayanan yang paling penting terhadap keputusan mahasiswa. Sedangkan bukti fisik dan keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan, namun secara simultan keduanya menjadi signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fandy Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- [2] Iqbal Hasan. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- [3] Kotler, Philip dan Kelvin Line Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta : Prehalindo.
- [4] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ahli bahasa Bob Sabran. 2006. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- [5] Panca Winahyuningsih dan Muchamad Edri. 2012. Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Maria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis* Vol.9 (2) : 1-18.
- [6] Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Selemba Empat. Jakarta.
- [7] Sofyan Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Penerbit Prenadamedia Group. Jakarta.
- [8] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung CV Alfabeta.
- [9] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bnadung.
- [10] Yenny Yuniarti. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Ekonomi Trikonomika* Vol. 13(1): 49-61.
- [11] Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper | 5% |
| 2 | www.scribd.com Internet Source | 2% |
| 3 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | 2% |
| 4 | text-id.123dok.com Internet Source | 1% |
| 5 | asosiasipascaptm.or.id Internet Source | 1% |
| 6 | ejournal.stiesia.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | 123dok.com Internet Source | 1% |
| 8 | jasa-tesis-skripsi.blogspot.com Internet Source | 1% |

| | | |
|----|---|----|
| 9 | www.neliti.com Internet Source | 1% |
| 10 | eprints.ums.ac.id Internet Source | 1% |
| 11 | jurnal.ugm.ac.id Internet Source | 1% |
| 12 | id.123dok.com Internet Source | 1% |
| 13 | repositori.usu.ac.id Internet Source | 1% |
| 14 | repository.ub.ac.id Internet Source | 1% |
| 15 | jurnal.darmajaya.ac.id Internet Source | 1% |
| 16 | repository.usu.ac.id Internet Source | 1% |
| 17 | zombiedoc.com Internet Source | 1% |
| 18 | ejournal.unsri.ac.id Internet Source | 1% |
| 19 | media.neliti.com Internet Source | 1% |

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%