

**KAJIAN ASSESSMENT DAN EVALUASI PENDIDIKAN VOKASI  
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *STUDENT SATISFACTION* PADA MAHASISWA TARUNA DIPLOMA 3  
POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG**

**Ahmad Hariri<sup>a1</sup>, Arief Rusdiansyah<sup>b 2</sup>, Ahmad Mubarok<sup>c 3</sup>, Rifki Arif<sup>d 4</sup>**

<sup>abcd</sup> Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi

<sup>1</sup> [hazul50@gmail.com](mailto:hazul50@gmail.com)

<sup>2</sup> [ianrusdyansyah@gmail.com](mailto:ianrusdyansyah@gmail.com)

<sup>3</sup> [ahmadamoeba@gmail.com](mailto:ahmadamoeba@gmail.com)

<sup>4</sup> [rifkiaissix@gmail.com](mailto:rifkiaissix@gmail.com)

(\*) Corresponding Author  
[hazul50@gmail.com](mailto:hazul50@gmail.com)

**ARTICLE HISTORY**

**Received** : 08-03-2019

**Revised** : 18-09-2019

**Accepted** : 28-06-2020

**KEYWORDS**

*Service Quality* ;  
*Student Satisfaction* ;  
*Penelitian Casual* ;

**ABSTRACT**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian causal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug sebanyak 180 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampling purposive, sehingga sampel yang digunakan yaitu sebanyak 124 Taruna. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang disebar atau dibagikan kepada responden sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana yang pada akhirnya dapat diambil kesimpulan berupa hasil analisis yaitu berupa terdapat pengaruh signifikan positif *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

*This is an open access article under the CC-BY-SA license.*



**PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan kebutuhan primer bagi setiap orang di dunia. Pendidikan memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari sebagai pembelajaran dan pengetahuan terutama sebagai alat untuk mencerdaskan bangsa dan pengetahuan perkembangan zaman. Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam rangka pengembangan sumber daya manusia, dan yang terkait langsung dengan kemampuan dan kemajuan masyarakat, terutama pada era globalisasi yang mengisyaratkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menghadapi era yang penuh persaingan tersebut. Pendidikan mampu membentuk pola berpikir masyarakat kearah yang lebih baik. Makin tinggi tingkat pendidikan suatu masyarakat maka secara tidak langsung akan mendorong tingkat pembangunan nasional yang makin cepat dan terarah menuju perkembangan yang lebih baik. Peran lembaga pendidikan sebagai tempat penempatan belajar masyarakat untuk menyerap segala ilmu secara mendalam menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pembangunan di masa mendatang (Ndraha, 1997).

Penelitian yang dilakukan oleh Zeitham, Berry dan Parasuratman (1985) terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, termasuk dalam jasa lembaga pendidikan. Karakteristik kualitas pelayanan menurut Zeitham, Berry dan Parasuratman tersebut adalah: (1) Tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; (3) Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; (5) Empaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Sebagai upaya ikut mencerdaskan bangsa dan mendidik anak bangsa yang memiliki kompeten dalam penerbangan, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug memberikan kontribusinya dalam menyediakan tempat pendidikan kompeten dalam penerbangan. Untuk itu, sebagai salah satu sosok peran pendidikan, maka perlu adanya pengukuran seberapa tingkat mutu layanan yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Indonesia Curug terhadap kepuasan mahasiswa

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian causal karena variabel satu dengan variabel lainnya saling berhubungan yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan

metode survei secara langsung, yaitu membagikan kuesioner secara langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug sebanyak 180 taruna. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 124 mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

## HASIL DAN DISKUSI

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas untuk variabel *service quality* terhadap *student satisfaction* menggunakan uji statistik *Corrected Item Total Correlation*. Kriteria dikatakan valid jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 (Ghozali, 2016).

**Tabel 1**  
**Uji Validitas**

| Variabel                        | Pernyataan     | <i>r</i> <sub>hitung</sub> | Sig   | Kesimpulan |
|---------------------------------|----------------|----------------------------|-------|------------|
| <i>Service Quality</i> (X)      | X <sub>1</sub> | 0,783                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | X <sub>2</sub> | 0,903                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | X <sub>3</sub> | 0,626                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | X <sub>4</sub> | 0,711                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | X <sub>5</sub> | 0,590                      | 0,000 | Valid      |
| <i>Student Satisfaction</i> (Y) | Y <sub>1</sub> | 0,231                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | Y <sub>2</sub> | 0,675                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | Y <sub>3</sub> | 0,282                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | Y <sub>4</sub> | 0,543                      | 0,000 | Valid      |
|                                 | Y <sub>5</sub> | 0,467                      | 0,000 | Valid      |

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas konstruk dilakukan untuk mengukur konstruk tersebut handal atau tidak (Ghozali, 2016). Dikatakan reliable jika *Cronbach Alpha* > 0,5. Berikut hasil pengujian reliabilitas:

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

| Variabel                        | Cronbach Alpha | Alpha | Kesimpulan |
|---------------------------------|----------------|-------|------------|
| <i>Service Quality</i> (X)      | 0,710          | 0,5   | Reliabel   |
| <i>Student Satisfaction</i> (Y) | 0,862          | 0,5   | Reliabel   |

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas semua indikator dari variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* semua lebih besar dari 0,5, sehingga dinyatakan bahwa semua indikator telah Reliabel.

#### Analisis Data

##### 1. Analisis Regresi Linier

Berdasarkan dari hasil perhitungan pengolahan data dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* maka diperoleh persamaan regresi linier pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Regresi Linier**

| Variabel               | B     | Std.Error |
|------------------------|-------|-----------|
| (Constant)             | 0.812 | 0.107     |
| <i>Service Quality</i> | 0,316 | 0.127     |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = 0.812 + 0.316 X_1 + e$$

Dimana :

Y = *Student Satisfaction*

X<sub>1</sub> = *Service Quality*

Dari hasil perhitungan SPSS 24 diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta 0.812 yang menunjukkan besarnya variabel *Student Satisfaction* yang dipengaruhi oleh variabel *Service Quality* bebas = 0, maka nilai *Student Satisfaction* sebesar 0.812, dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Variabel *Service Quality* mempunyai nilai sebesar 0,316, Artinya apabila variable *Service Quality* naik satu satuan akan menambah *Student Satisfaction* sebesar 0,316 satuan. Nilai tersebut bernilai diatas nol, artinya bernilai positif sehingga semakin tinggi *Service Quality*, maka akan semakin tinggi juga *Student Satisfaction*

**2. Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 4**

**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

| <b>R</b> | <b>R<sup>2</sup></b> | <b>Adjusted R<sup>2</sup></b> | <b>Std. Error of Estimate</b> |
|----------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 0,642    | 0,722                | 0,831                         | 0,31782                       |

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (variabel *Service Quality* (X) dengan variabel terikat *Student Satisfaction* (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,642. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel *Service Quality* (X) dengan variabel *Student Satisfaction* (Y) adalah sangat kuat karena nilai korelasi 0,642 mendekati angka satu.

Nilai koefisien determinasi atau R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tak bebas atau variabel terikat yaitu variabel *Student Satisfaction*. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai R<sup>2</sup> = 0,722 yang berarti bahwa sebesar 72.2% *Student Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *Service Quality* (X). Sedangkan sisanya 17.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

**3. Uji F (Uji Simultan)**

Uji serentak (uji F) menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *Service Quality* (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen *Student Satisfaction* (Y).

**Tabel 5**  
**Hasil Perhitungan Uji F**

| Model      | Sum of Squares | df  | F <sub>hitung</sub> | Sig.  |
|------------|----------------|-----|---------------------|-------|
| Regression | 56,320         | 2   | 241,123             | 0,000 |
| Residual   | 43,680         | 225 |                     |       |
| Total      | 100,00         | 217 |                     |       |

Berdasarkan Tabel 5 besarnya nilai signifikansi adalah 0,000 berarti  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga variabel bebas dari *Service Quality* (X) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Student Satisfaction* (Y).

## DISKUSI

### Pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji simultan (uji F) diperoleh hasil bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Student Satisfaction*. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji F variabel *Service Quality* sebesar 0,000 atau lebih kecil dari *level of significance* ( $\alpha$ ) 0,05. Pengaruh kedua variabel tersebut adalah positif yang berarti semakin tinggi *Service Quality* maka semakin tinggi juga *Student Satisfaction*.

Pengaruh positif dan signifikan *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction* menunjukkan bahwa *Student Satisfaction* dibentuk melalui upaya *Service Quality* yang tinggi. Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chandra T (2018) yang menemukan bahwa *Service Quality* adalah variabel input yang sangat penting untuk kompetensi ataupun *Student Satisfaction*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan diskusi penelitian mengenai pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction* dapat diambil beberapa kesimpulan, adalah terdapat pengaruh signifikan positif *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction* pada Mahasiswa Taruna Diploma 3 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). "The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction". *Journal of Service Management*, 11(2), 446–462. <http://doi.org/DOI.10.1108/JM2-04-2014-0031>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016a). Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian University. *Journal of Service Management*, 11(2), 488–517. <http://doi.org/10.1108/MBE-09-2016-0047>
- Chandra T et all. 2018. The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty : An Empirical Study. Pekanbaru. Jsser.com. *Journal of social studies education research*
- Chandra, T., & Priyono, P. (2015). The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee Performance—Studies in the School of SMPN 10 Surabaya. *International Education Studies*, 9(1), 131– 140.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ndraha, T. (1997). *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Priyatno D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Sarjono, Y. (2007). Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, *Varidika*, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi