

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PEMBELAJARAN DIMODERASI OLEH BIAYA PENDIDIKAN

Mas Intan Purba¹, Ani Murwani Muhar^{2*}, Wistira Maulana³

¹Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Prima Indonesia Medan

²Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Harapan Medan

³Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Harapan Medan

*ani_muhar@yahoo.com; Masintanpurba84; wistiramaulanamaulana@gmail.com

ABSTRACT

This research was done by the social science faculty at Universitas Panca Budi Medan with the aim of research to know the influence of service quality and learning quality toward student satisfaction moderated by education cost. The type of research used was qualitative research. The study population was regular and executive students in the social science faculty of Universitas Panca Budi Medan as many as 2,580 students in 2018. Sampling using random sampling with a sample size of 100 respondents. Sources of data using primary data with data retrieval were surveyed. Data analysis techniques used multiple linear regression, MRA (Moderating Regression Analysis) analysis, classical assumption test, and hypothesis test.

Based on the results of the research conducted, it could be shown that the quality of service and the quality of learning partially significantly affected student satisfaction in a study on the social science faculty in Universitas Panca Budi Medan. The quality of service and the quality of learning simultaneously have a significant effect on the students' satisfaction of study on the social science faculty in Universitas Panca Budi Medan. The quality of service and quality of learning has a moderate relationship with student satisfaction in the faculty of social science of Panca Budi University Medan. Meanwhile, the satisfaction of students of the social science faculty could be explained by the quality of service and the quality of learning in Universitas Panca Budi Medan 23.2% and the rest 76.8% by others variables that did not examine.

Keywords: *Quality of Service, Quality of Learning, Cost of Education, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Saat ini kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan mengalami pertumbuhan cukup pesat dimana semakin banyak perguruan tinggi yang berdiri di kota Medan dengan menawarkan berbagai program perkuliahan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Ada sebagian perguruan tinggi yang hanya menawarkan perkuliahan bagi mahasiswa yang bekerja dengan kelas eksekutif dengan jadwal perkuliahan yang relatif singkat, dan ada juga sebagian perkuliahan bagi mahasiswa reguler dengan kelas perkuliahan di pagi hari bagi yang tidak atau belum bekerja dan juga perkuliahan di malam hari. Tinggi permintaan masyarakat untuk perkuliahan ini maka tiap perguruan tinggi berusaha melakukan kegiatan pemasaran dalam menawarkan paket perkuliahan dengan biaya perkuliahan yang dapat dicicil, fasilitas yang menarik, promo pendaftaran yang menarik serta berbagai penawaran menarik lainnya. Tiap perguruan tinggi lazimnya mempunyai strategi yang berbeda dalam menawarkan perkuliahan pada masyarakat, ada yang memusatkan pada biaya kuliah yang terjangkau dan dapat dicicil beberapa kali, ada yang ditinjau dari segi lokasi perkuliahan dan jadwal perkuliahan yang fleksibel, fasilitas perkuliahan, periode promosi untuk pendaftaran lebih awal selama masa promosi, pelayanan dari pegawai di perguruan tinggi yang ramah dan bersahabat dan lainnya.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Panca Budi yang merupakan salah perguruan tinggi di kota Medan yang sudah dikenal oleh masyarakat kota Medan. Dengan persaingan semakin ketat antara perguruan tinggi di kota Medan dalam menawarkan perkuliahan bagi masyarakat baik yang baru lulusan SMU maupun yang telah bekerja menjadi salah satu peluang potensial untuk dikembangkan sehingga dari pihak kampus Universitas Panca Budi berusaha untuk menawarkan program perkuliahan bagi mahasiswa yang bekerja sehingga masih memiliki kesempatan untuk kuliah. Namun demikian,

dari program perkuliahan eksekutif tersebut berdampak pada biaya perkuliahan yang lebih mahal namun dengan jadwal kuliah yang lebih fleksibel bila dibandingkan dengan mahasiswa reguler pada umumnya. Akibatnya, tidak semua masyarakat terutama kalangan mahasiswa memilih kuliah di perguruan tinggi Panca Budi sehingga dari pertimbangan dan keputusan diambil dapat diputuskan untuk memilih tempat perkuliahan di tempat lain dengan biaya kuliah yang lebih terjangkau.

Kondisi ini menunjukkan bahwa minat mahasiswa untuk mengambil perkuliahan untuk kelas eksekutif bagi mahasiswa yang bekerja cenderung menurun jumlahnya. Adapun alasan mahasiswa lebih tertarik dan berminat kuliah di Universitas Panca Budi untuk kelas reguler dikarenakan biaya kuliah untuk kelas reguler lebih murah dan terjangkau bagi mahasiswa yang belum bekerja bila dibandingkan dengan kelas eksekutif. Berdasarkan fenomena yang terjadi mahasiswa yang menempuh perkuliahan pada Universitas Panca Budi Medan seperti dikemukakan di atas menjadi alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul: “Analisis Kepuasan Mahasiswa di tinjau dari Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembelajaran yang di moderasi oleh Biaya Pendidikan (Studi pada mahasiswa Universitas Panca Budi Medan)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan

Berikut ini dapat disampaikan pengertian kepuasan menurut beberapa ahli seperti dikutip oleh Fian dan Yuniati (2016:3), sebagai berikut:

- a. Tjiptono (2009), berpendapat bahwa kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*statis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” (melakukan atau membuat) sehingga secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.
- b. Lupiyodi (2013), berpendapat bahwa pelanggan sebagai seorang individu atau kelompok yang berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih suatu produk dan kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk atau jasa.

Berikut ini dapat disampaikan pengertian kepuasan menurut beberapa ahli seperti dikutip oleh Ishak dan Luthfi (2011:58), sebagai berikut:

- a. Kotler (2003), berpendapat bahwa kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan.
- b. Johnson and Formell (1991), menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi menyeluruh konsumen atas kinerja produk yang dikonsumsi

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:162), Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan kontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Menurut Laksana (2008:850), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan/jasa sering didefinisikan sebagai usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovell dalam Amin, dkk, 2014:1). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml dalam Prasetyaningrum, 2009:30).

Kualitas Pembelajaran

Berikut ini dapat disajikan pengertian pembelajaran menurut beberapa ahli seperti terdapat dalam Prasetyaningrum (2009:29), sebagai berikut:

- Sudjana (1987), berpendapat bahwa proses belajar mengajar adalah suatu proses menterjemahkan dan mentransformasikan nilai-nilai yang terdapat dalam kurikulum kepada para siswa, melalui interaksi belajar mengajar di sekolah.
- Suryabrata (1989), berpendapat bahwa proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan mahasiswa, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa.
- Usman (1989), berpendapat bahwa proses belajar mengajar merupakan suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu. Interaksi atau hubungan timbal balik antara guru dan siswa itu merupakan syarat utama bagi berlangsungnya proses belajar mengajar. Interaksi dalam peristiwa belajar mengajar mempunyai arti yang lebih luas, tidak sekedar hubungan antara guru dan siswa, tetapi berupa interaksi edukatif.

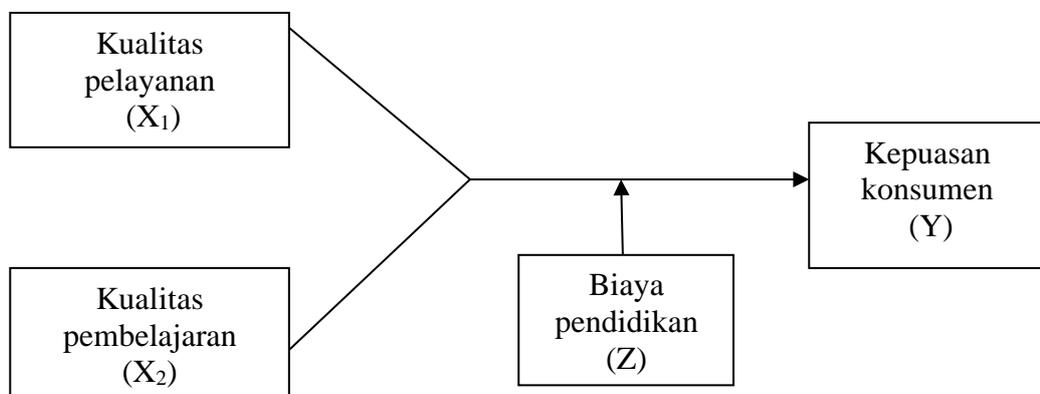
Biaya Pendidikan

Menurut Sunyoto (2012:130), harga yaitu sebenarnya merupakan nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu. Sementara itu, hal yang sama disampaikan oleh Laksana (2008:105), harga yaitu jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Berikut ini dapat disajikan pengertian harga dari beberapa ahli seperti dikutip dalam Wijaya, dkk (2016:104), antara lain:

- Monroe (1990), berpendapat bahwa harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa.
- Engel, Blackwell & Miniard dan Kotler (1996), harga adalah salah satu faktor penting bagi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak.
- Kotler dan Armstrong (2006), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut.
- Consuegra *et al.* (2007) mendefinisikan kewajaran harga sebagai suatu penilaian untuk suatu hasil dan proses agar mencapai hasil yang masuk akal dan dapat diterima.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis dan penjelasan di atas, berikut ini disajikan kerangka konseptual dari penelitian yang dilakukan, yaitu:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian teoritis dan penjelasan secara sistematis mengenai hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dengan biaya pendidikan sebagai moderasi, maka hipotesis penelitian dapat disampaikan sebagai berikut:

- H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Panca Budi Medan dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderasi.
 H₂: Kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Panca Budi Medan dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yakni penelitian kausal. Menurut Sugiyono (2014:183), penelitian kausal adalah suatu proses penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran terhadap variabel kepuasan mahasiswa Universitas Panca Budi Medan dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderasi.

Menurut Sulisty (2010:22), bahwa populasi yaitu keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa/i fakultas sosial sains di Universitas Panca Budi Medan pada tahun 2018 sebanyak 2.580 mahasiswa. Menurut Noor (2012:95), bahwa sampel yaitu bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel digunakan yaitu sampel acak merupakan pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan secara *random* (acak) sehingga tiap populasi penelitian mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel (Soewadji, 2012:125). Pada penelitian, rumus pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang diharapkan cukup untuk mewakili seluruh mahasiswa di Fakultas Sosial Sains Prodi Manajemen di Universitas Panca Budi Medan. Sumber data penelitian menggunakan data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara penelitian (Soewadji, 2012:147). Data primer menggunakan kuesioner diberikan kepada responden yaitu karyawan yang bekerja di perusahaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Hipotesis I

Berdasarkan hasil tabulasi jawaban responden diperoleh, berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* seperti yang disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu:

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		110
<i>Normal Parameters^a</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std.</i>	.37240981
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.093
	<i>Positive</i>	.074
	<i>Negative</i>	-.093
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.932
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.351

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov* terdapat pada tabel di atas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,800 pada signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,351 sehingga model regresi di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,351 > 0,05$ maka diambil kesimpulan data digunakan berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Hipotesis II

Berdasarkan hasil tabulasi jawaban responden diperoleh, berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* seperti yang disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu:

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		110
<i>Normal Parameters^a</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std.</i>	.37040403
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.112
	<i>Positive</i>	.081
	<i>Negative</i>	-.112
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1.124
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.159

Sumber : Data diolah

Tabel di atas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,124 pada signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,159 sehingga model regresi di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,159 > 0,05$ maka diambil kesimpulan data digunakan berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Kelayakan Model

Uji Hipotesis I

Berikut ini dapat disajikan pengujian simultan dari pengolahan tabulasi jawaban responden menggunakan program aplikasi SPSS dapat disajikan pada tabel berikut ini:

<i>ANOVA^b</i>					
Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1 <i>Regression</i>	8.532	2	4.266	30.137	.000 ^a
<i>Residual</i>	13.730	97	.142		
Total	22.262	99			

a. *Predictors: (Constant), Kualitas pembelajaran, Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Kepuasan kerja*

Sumber: data diolah SPSS.

Pada tabel di atas dari hasil pengujian simultan diperoleh nilai koefisien $F_{hitung} = 30,137$ pada signifikan 0,000. Jumlah sampel penelitian sebanyak $n = 100$ dimana $df(1) = k - 1 = 3 - 1 = 2$ dan $df(2) = n - k = 100 - 3 = 97$ maka diperoleh nilai koefisien $F_{tabel} = 3,09$ pada signifikan 0,05. Dari hasil *output* pengujian simultan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, $30,137 > 3,09$ pada signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pendidikan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menempuh perkuliahan di fakultas sosial sains di Universitas Panca Budi

Medan dengan biaya pendidikan sebagai moderasi sehingga dapat disampaikan bahwa hipotesis penelitian H_3 diterima.

Berikut ini disajikan hasil pengujian parsial dari pengolahan tabulasi jawaban responden menggunakan aplikasi SPSS yang dapat disajikan pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

Model	Coefficients		
	Standardized	t	Sig.
	Coefficients		
Beta			
1 (Constant)		2.265	.026
Kualitas pelayanan	-.417	-2.486	.015
Interaksi kualitas pelayanan*Biaya pendidikan	.953	5.685	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan mahasiswa

Sumber : Data diolah

Pada penelitian ini jumlah sampel digunakan sebanyak $n = 100$ dimana diperoleh nilai $df = n - k = 100 - 2 = 98$ maka diperoleh nilai koefisien $t_{tabel} = 1,660$ pada signifikan $0,05$. Berikut ini dapat dijabarkan hasil interpretasi dari pengujian parsial di tabel IV.7 sebagai berikut:

- Pada kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Panca Budi Medan karena mempunyai nilai signifikan $0,015 < 0,05$ sehingga dapat disampaikan bahwa hipotesis penelitian H_1 diterima.
- Pada interaksi antara kualitas pelayanan dan biaya pendidikan ($ZX1$) menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas sosial sains Universitas Panca Budi Medan karena mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disampaikan bahwa hipotesis penelitian H_1 diterima.

Uji Hipotesis II

Berikut ini dapat disajikan pengujian simultan dari pengolahan tabulasi jawaban responden menggunakan program aplikasi SPSS dapat disajikan pada tabel berikut ini:

ANOVA _b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.679	2	4.340	30.991	.000 ^a
Residual	13.583	97	.140		
Total	22.262	99			

a. *Predictors:* (Constant), Kualitas pembelajaran, Kepuasan mahasiswa

b. *Dependent Variable:* Kepuasan mahasiswa

Sumber: data diolah SPSS

Dari hasil *output* pengujian simultan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, $30,991 > 3,09$ pada signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran dan biaya pendidikan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menempuh perkuliahan di fakultas sosial sains di Universitas Panca Budi Medan dengan biaya pendidikan sebagai moderasi sehingga dapat disampaikan.

Berikut ini disajikan hasil pengujian parsial dari pengolahan tabulasi jawaban responden menggunakan aplikasi SPSS yang dapat disajikan pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

<i>Coefficients</i>				
Model	<i>Standardized</i>	t	Sig.	
	<i>Coefficients</i>			
	Beta			
1 (<i>Constant</i>)		2.942	.004	
Kualitas pembelajaran	.405	2.816	.006	
pembelajaran*Biaya pendidikan	.246	1.710	.090	

a. *Dependent Variable:* Kepuasan mahasiswa

Pada penelitian ini jumlah sampel digunakan sebanyak $n = 100$ dimana diperoleh nilai $df = n - k = 100 - 2 = 98$ maka diperoleh nilai koefisien $t_{tabel} = 1,660$ pada signifikan $0,05$. Berikut ini dapat dijabarkan hasil interpretasi dari pengujian parsial di tabel IV.20 sebagai berikut:

- a. Pada kualitas pembelajaran (X_2) menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Panca Budi Medan karena mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disampaikan bahwa hipotesis penelitian H_1 diterima.
- b. Pada interaksi antara kualitas pembelajaran dan biaya pendidikan ($Z * X_2$) menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas sosial sains Universitas Panca Budi Medan karena mempunyai nilai signifikan $0,090 > 0,05$.

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran) terhadap variabel dependen (kepuasan) dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderating sebagai berikut:

- a. Pada interaksi antara kualitas pelayanan dengan biaya pendidikan ($Z * X_1$) menunjukkan hasil *output* variabel biaya pendidikan (Z) terhadap kepuasan (Y) mempunyai signifikan $0,000$ sedangkan pada hasil *output* interaksi antara kualitas pelayanan dan biaya pendidikan ($Z * X_1$) terhadap kepuasan (Y) mempunyai signifikan $0,069$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan (Y) yang dimoderasi oleh biaya pendidikan (Z) merupakan *pure moderator* karena salah satu hasil *output* nya adalah signifikan.
- b. Pada interaksi antara kualitas pembelajaran dengan biaya pendidikan ($Z * X_2$) menunjukkan hasil *output* variabel biaya pendidikan (Z) terhadap kepuasan (Y) mempunyai signifikan $0,000$ sedangkan pada hasil *output* interaksi antara kualitas pembelajaran dan biaya pendidikan ($Z * X_2$) terhadap kepuasan (Y) mempunyai signifikan $0,112$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pembelajaran (X_2) terhadap kepuasan (Y) yang dimoderasi oleh biaya pendidikan (Z) merupakan *pure moderator* karena salah satu hasil *output* nya adalah signifikan.

Dengan demikian, dari uraian di atas dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan dimoderasi oleh biaya pendidikan di fakultas sosial sains pada Universitas Panca Budi Medan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi dengan Biaya Pendidikan sebagai Variabel Moderasi pada Fakultas Sosial Sains Universitas Panca Budi Medan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademi pada mahasiswa maupun calon mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang dimoderasi biaya pendidikan selama menempuh perkuliahan di Universitas Panca Budi Medan. Dari uraian di atas dapat disampaikan keberadaan pelayanan merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui apakah mahasiswa memperoleh kepuasan ataupun tidak. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai fiskus

dapat ditunjukkan dari beberapa hal seperti sikap, informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, lokasi, kelengkapan buku dan sebagainya.

Untuk itu, bila salah satu pegawai memberikan pelayanan yang buruk ataupun jelek pada sejumlah mahasiswa maka ini dikhawatirkan dapat membuat sebagian mahasiswa merasa kecewa akibatnya ketidakpuasan juga akan dirasakan oleh mahasiswa selama menempuh kuliah di kampus Universitas Panca Budi Medan. Disamping itu, dari persentase jawaban diberikan oleh mahasiswa fakultas sosial sains dapat disampaikan bahwa mahasiswa yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 39% - 51% bahwa pelayanan merupakan hal penting dan sifatnya cukup sensitif bagi sebagian besar mahasiswa. Dengan adanya bentuk pelayanan yang ramah dan berkualitas maka ini dapat menunjukkan bahwa keberadaan mahasiswa sangat penting dan juga turut menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam melakukan kegiatan usaha di bidang pendidikan dan pengajaran.

Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Biaya Pendidikan sebagai Variabel Moderasi Studi pada Fakultas Sosial Sains Universitas Panca Budi Medan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan oleh dosen sebagai pendidik dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang dimoderasi oleh biaya pendidikan selama menempuh perkuliahan di fakultas sosial sains Universitas Panca Budi. Dari uraian di atas dapat disampaikan bahwa mahasiswa akan memperoleh kepuasan bila dosen atau tenaga pengajar mampu memberikan materi pembelajaran yang berkualitas, mudah dipahami dan diterima dengan baik oleh para mahasiswa. Dengan kondisi seperti ini maka semua mahasiswa akan memperoleh nilai yang bagus pada saat menempuh ujian karena telah memperoleh kualitas pembelajaran yang baik dari para tenaga pengajar di lingkungan kampus. Sementara itu, dalam pandangan mahasiswa yang sedang menempuh kuliah di Universitas Panca Budi menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa berpendapat sangat setuju sekitar 36% - 41% bahwa kepuasan mahasiswa yang mempunyai tujuan yang jelas untuk memperoleh ilmu pengetahuan akan ditunjukkan dari keinginan untuk memperoleh kualitas pembelajaran dari pihak kampus. Oleh sebab itu, tiap tahunnya para tenaga pengajar sebaiknya memperbaharui metode pengajaran agar semakin baik dan berkualitas dengan menyesuaikan perkembangan yang ada sehingga mahasiswa akan semakin semangat dalam belajar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian statisik dan penjelasan yang dikemukakan di atas, berikut ini disampaikan beberapa simpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderasi studi pada fakultas sosial sains di Universitas Panca Budi Medan.
2. Kualitas pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan biaya pendidikan sebagai variabel moderasi studi pada fakultas sosial sains di Universitas Panca Budi Medan.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Untuk masa mendatang, sebaiknya pegawai Universitas Panca Budi dapat meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas bagi calon mahasiswa yang ingin menempuh perkuliahan di fakultas sosial sains sehingga pelayanan yang diberikan ini dapat memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dan kepuasan tersendiri selama menempuh kuliah di lembaga pendidikan. Sedangkan untuk kualitas pembelajaran agar pada dosen yang diberikan tugas besar dalam mendidik mahasiswa agar dapat memberikan metode dan cara mengajar lebih baik lagi sehingga mahasiswa akan lebih mudah memahami ilmu disampaikan oleh para pengajar.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lainnya agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa seperti promosi, komunikasi pemasaran, dan sebagainya sehingga dapat memperoleh hasil penelitian lebih akurat dan sistematis terkait dengan kepuasan diharapkan oleh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, H.R.N., Yulianto E., Abdillah Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel AHASS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.17. No.1. Desember. Hal: 1-7.
- Fian J.A. & Yuniati T. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkong Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.5. No.6. Juni. Hal: 1-18. ISSN: 2461-0593.
- Ishak A. & Luthfi Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi *Switching Cost*. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol.15. No.1. Januari. Hal: 55-66.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Edisi pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Cetakan ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Prasetyaningrum I.D. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi kasus pada Undaris Ungaran)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Soewadji, Jusuf. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jilid 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sulistyo, Joko. (2010). *6 Hari Jago SPSS 17*. Cetakan Pertama. Jakarta: Cakrawala.
- Sunyoto D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Wijaya N.S., Said S., Landar N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Harga (Biaya Pendidikan) terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada LPK Sekolah Perhotelan Bali). Vol.6. No.2. Januari-Juni. ISSN: 2087-5576. Hal: 101-114.