

## PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

Noviani <sup>1</sup>, Prof. Dr. Cicilia Dyah Sulistyaningrum I, M.Pd. <sup>2</sup>, Dr. Susantiningrum, S.Pd., S.E., M.A.B. <sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta

[noviani@student.uns.ac.id](mailto:noviani@student.uns.ac.id), [ciciliadyah@staff.uns.ac.id](mailto:ciciliadyah@staff.uns.ac.id), [susantiningrum@staff.uns.ac.id](mailto:susantiningrum@staff.uns.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui apakah citra perguruan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (2) mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (3) mengetahui apakah citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 9626 mahasiswa. Adapun untuk sampel menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 mahasiswa yang diperoleh dari perhitungan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan software IBM SPSS versi 23. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} (2,011) > t_{tabel} (1,984)$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ ; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} (2,371) > t_{tabel} (1,984)$  dan nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ ; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hal ini ditunjukkan dengan  $F_{hitung} 13,119 > F_{tabel} 3,090$ . Hasil penelitian ini menunjukkan nilai sumbangan efektif secara bersama-sama sebesar 0,210 atau 21,5%, sedangkan sisanya sebesar 78,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Abstrak

This research aims to (1) determine whether the image of a university affects student satisfaction (2) determine whether the quality of service affects student satisfaction (3) determine whether the image of a university and service quality together affect student satisfaction. This research is a quantitative study with a population of 9626 students. As for the sample using the sampling technique, namely incidental sampling with a sample size of 99 students obtained from calculations using the Slovin formula. Data collection was carried out by distributing research questionnaires. The data analysis technique used the multiple linear regression analysis method with the help of IBM SPSS software version 23. The results of the research prove that: (1) there is a positive and significant influence of the image of a university on student satisfaction at the Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Sebelas Maret Surakarta. This is evidenced by  $t_{count} (2.011) > t_{table} (1.984)$  and a significance value of  $0.047 < 0.05$ ; (2) there is a positive and significant influence of service quality on student satisfaction at the Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Sebelas Maret Surakarta. This is evidenced by  $t_{count} (2.371) > t_{table} (1.984)$  and a significance value of  $0.020 < 0.05$ ; (3) there is a positive and significant influence of the image of a university and service quality together on student satisfaction at the Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Sebelas Maret Surakarta. This is indicated by  $F_{count} 13.119 > F_{table} 3.090$ . The results of this study

### Sejarah Artikel

Submitted: 1 Juli 2024

Accepted: 4 Juli 2024

Published: 11 Juli 2024

### Kata Kunci

Citra perguruan tinggi, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

### Article History

Submitted: 1 Juli 2024

Accepted: 4 Juli 2024

Published: 11 Juli 2024

### Kata Kunci

College image, service quality, student satisfaction

---

indicate the effective contribution value together of 0.210 or 21.5%, while the remaining 78.5% is influenced by other factors not examined in this study.

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam kelangsungan sektor kehidupan. Perkembangan dunia pendidikan semakin hari semakin meningkat khususnya di perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi pastinya akan selalu meningkatkan kepuasan mahasiswanya dalam berbagai hal. Kepuasan yang diberikan oleh perguruan tinggi dapat menjadi pengambilan keputusan terbaik bagi mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor penentu sukses atau tidaknya perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan. Mahasiswa menjadi konsumen atau pelanggan utama dari universitas, maka konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan (Bhakti & Rahmawati, 2019). Setiap mahasiswa pastinya menghendaki kepuasan yang maksimal dari setiap layanan yang terdapat di perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi dan sebagai tonggak keberlangsungan suatu perguruan tinggi (Rokhani & Marlianingrum, 2021). Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitas mahasiswa yang menjadi aset penting bagi perguruan tinggi, karena pastinya mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain serta dapat meningkatkan citra positif dari perguruan tinggi tersebut.

Pada dasarnya perguruan tinggi membutuhkan citra yang positif di tengah persaingan yang semakin ketat ini. Sebab citra positif cenderung lebih diterima dan menarik minat mahasiswa, serta citra yang baik mencerminkan kualitas perguruan tinggi tersebut. Banyak perguruan tinggi yang berlomba-lomba membangun citranya untuk menarik perhatian mahasiswa. Citra yang dimaksud adalah bagaimana cara pihak lain memandang sebuah institusi. Citra menjadi salah satu aset penting dalam menarik minat calon mahasiswa yang akan melanjutkan ke tingkat perguruan tinggi (Harahap, Amanah, Gunarto, Purwanto, & Umam, 2020). Oleh sebab itu citra positif penting untuk selalu dievaluasi dan ditingkatkan oleh setiap perguruan tinggi. Berdasarkan data dari pegawai akademik fakultas berikut jumlah mahasiswa baru dalam 5 tahun terakhir yang telah di terima di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebagai berikut:

**Tabel 1**

*Jumlah Mahasiswa yang diterima di FKIP dari tahun 2019-2023*

No.	Nama	Jumlah
1.	Angkatan 2019	2.118
2.	Angkatan 2020	2.076
3.	Angkatan 2021	2.098
4.	Angkatan 2022	2.387
5.	Angkatan 2023	2.247
	Jumlah	10.926

(Sumber: pegawai akademik fakultas)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa angka jumlah mahasiswa yang diterima di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret mengalami *fluktuasi*. Hal ini terlihat dimana pada tahun 2019 jumlah mahasiswa yang diterima berjumlah 2.118 kemudian di tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 2.076 dan pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan kembali menjadi 2.098 dan 2.387 namun pada tahun 2023 mengalami penurunan lagi menjadi 2.247.

Dari tabel tersebut dan dari pengamatan peneliti di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan jumlah mahasiswa yang diterima mengalami *fluktuatif*. *Fluktuatif* tersebut terjadi karena adanya pengaruh citra dalam perguruan tinggi pada waktu tersebut. Selain citra perguruan tinggi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu kualitas pelayanannya (Desembrianita, Nur, Suyoto, Adil, & Mahjudin, 2021).

Persaingan dalam dunia pendidikan di kalangan perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS) dalam merebutkan “pasar” untuk menarik mahasiswa cukup tinggi. Persaingan yang tinggi ini menuntut adanya pengetahuan dan strategi pemasaran yang baik dari seluruh perguruan tinggi untuk menarik calon mahasiswa dari berbagai SMA di Indonesia. Berbagai usaha dilakukan untuk menarik perhatian mahasiswa salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu dipertimbangkan oleh mahasiswa. Hal ini berkaitan dengan temuan penelitian (Pertiwi, Rusdarti, & Sakitri, 2021) bahwa jika mahasiswa mendapat kualitas pelayanan yang baik maka mahasiswa akan menyesuaikan harapan dan kenyataan yang dirasakan secara langsung selama berkuliah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan dari pelayanan yang didapatkan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Perguruan tinggi yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan idaman bagi mahasiswanya. Salah satu bentuk pelayanan di perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik. Para mahasiswa merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Mereka pastinya mengharapkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal itu dapat dikaitkan dengan temuan penelitian (Wahyuningsih, Sunarto, & Leny, 2019) bahwa pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan pendidikan di perguruan tinggi. Sehingga perguruan tinggi perlu untuk melakukan evaluasi dan modifikasi dalam pemberian pelayanan. Dalam upaya memberikan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik tentu perlu sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik pula. Dengan demikian, sangat penting untuk memperhatikan sumber daya manusia karena kualitas pelayanan juga ditentukan dari kualitas kinerja pegawai tersebut Untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan prima, tentunya pegawai harus bisa menunjukkan dan tampil sebagai pribadi yang berkualitas dan berkompeten.

Fakta di lapangan masih banyak lembaga yang mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik terutama di lembaga yang bergerak di bidang jasa. Sebagian besar lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya masih terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius. Hasil penelitian oleh (Anugraingsa, 2022) menunjukkan beberapa fenomena pelayanan antara lain yaitu, proses pelayanan cenderung berbelit, membutuhkan waktu yang lama, dan beberapa oknum pegawai yang tidak ramah. Selain itu, hasil penelitian oleh (Abdussamad, 2019) juga menunjukkan kualitas pelayanan yang belum maksimal, terlihat dari beberapa permasalahan yaitu para pegawai yang masih jauh dari kata profesional karena kurangnya ketelitian dalam memberikan pelayanan sehingga dalam proses pelaksanaannya, kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang diberikan.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan juga terjadi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan observasi langsung diperoleh fakta bahwa kualitas pelayanan yang ada masih

kurang baik. Hal tersebut dilihat dari pegawai yang kurang bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dalam memberikan pelayanan. Ketika ada yang membutuhkan pelayanan, pegawai cenderung melempar-lempar mahasiswa ke bagian lainnya yang padahal masalah tersebut dapat diselesaikan dibagian tersebut.

Pemberian pelayanan harusnya dilakukan secara profesional yang berarti dalam prakteknya setiap memberikan pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan. Meski demikian untuk mencapai kepuasan secara umum tidaklah mudah, apalagi ketika konsumen benar-benar memahami haknya dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan perlu mendapat perhatian khusus dari perguruan tinggi, karena kualitas pelayanan yang buruk akan membuat mahasiswa sebagai konsumen merasa tidak puas dan membuat citra perguruan tinggi menjadi buruk. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian akibat kegagalan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. (Mimi, Hasyim, & Aziz, 2023) berpendapat bahwa setiap perusahaan jasa (perguruan tinggi) wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan kualitas sistem, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa. Sehingga kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila adanya kesesuaian dengan layanan yang diterima oleh mahasiswa.

Salah satu faktor penentu sukses tidaknya suatu fakultas yang bergerak dalam bidang pelayanan yaitu dari kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini dapat dikaitkan dengan penelitian (Putri & Indriyanti, 2021) bahwa kepuasan pengguna adalah respon konsumen dan penilaian baik maupun buruk dalam menggunakan sistem sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kinerja sistem. Kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi jika proses pelayanan yang didapat sesuai dengan apa yang dipersepsikan mahasiswa, dengan begitu dapat diasumsikan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan tujuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta”**.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang bertepatan di Jl. Ir. Sutami No. 36 A, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126. Adapun alasan peneliti ini memilih tempat penelitian adalah:

- a. Terdapat permasalahan yang sesuai dengan yang diteliti yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Terdapat data-data yang dibutuhkan untuk keperluan peneliti
- c. Tempat penelitian tersebut memberikan izin penelitian

#### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2024 sampai dengan Juli 2024. Mulai dari peneliti melakukan penelitian penelitian hingga pelaksanaan ujian skripsi dan revisi. Berikut ini adalah rincian waktu penelitian:

## Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat *positivism* dengan populasi dan sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian yang diukur secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis kausal yaitu penelitian yang mencari hubungan antar satu variabel dengan variabel lain yang memiliki sebab akibat. Jenis penelitian ini dipilih oleh peneliti karena ingin menguji hipotesis adanya pengaruh variabel bebas yaitu citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebagai variabel terikat. Variabel dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independen yaitu citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

### 2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel independen. Pada penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa populasi adalah dominan generalisasi, terdiri dari objek penelitian atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, ditentukan peneliti guna dipelajari lalu diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada tahun 2024 dengan jumlah total sebanyak 9626 mahasiswa.

### 2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Dalam penelitian, peneliti menentukan sampel penelitian berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Besarnya populasi diketahui 9626 mahasiswa. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{9626}{1 + 9626(0,1)^2}$$

$$n = 99,00$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh sampel sebanyak 99 sampel.

## 1. Uji Prasyarat Analisis

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode kolmogorov smirnov melalui *software* IBM SPSS Versi 23. Maka, untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai Sig (signifikansi) kurang dari 0,05 (5%) maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 (5%) maka data tersebut berdistribusi normal.

### b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dan variabel terikat berada satu garis lurus atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara dua variabel independen (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS Versi 23. Dengan demikian dasar keputusan dalam uji linieritas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi pada baris *deviation form linearity*  $> 0,05$  maka terdapat hubungan linieritas secara signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).
- 2) Jika nilai signifikansi pada baris *deviation form linearity*  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan linieritas secara signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui adakah unsur-unsur yang sama pada variabel-variabel bebas dalam penelitian. Pada penelitian ini, uji multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS versi 23. Untuk mengetahui ada tidaknya unsur yang sama atau multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (toleransi) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *Tolerance*  $> 0,10$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka variabel – variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinieritas.
- 2) nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau nilai VIF  $> 10$ , maka variabel – variabel bebas memiliki gejala multikolinieritas.

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Uji t

Menurut (Sugiyono, 2020) mengungkapkan uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi sebesar 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  hipotesis ditolak. Ini berarti secara parsial variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

### b. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sugiyono, 2020) analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mencari besarnya hubungan antara  $X_1$  dan Y dan  $X_2$  dan Y.

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = Kepuasan Mahasiswa
- $X_1$  = Citra Perguruan Tinggi
- $X_2$  = Kualitas Pelayanan
- $b_1 b_2$  = Koefisien
- $\alpha$  = Nilai konstanta
- $e$  = *Error*

### c. Uji F

Uji F merupakan suatu pengukuran yang digunakan mengetahui apakah kedua variabel bebas secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika dalam penelitian ini terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Adapun ketentuan uji F yaitu:

- 1) Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang membuktikan bahwa variabel bebas secara bersama atau simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang membuktikan bahwa variabel bebas secara bersama atau simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

### d. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Apabila nilai  $R^2$  mendekati satu artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan baik. Sebaliknya, apabila nilai  $R^2$  nol artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan dan selanjutnya dikalikan 100%.

### e. Mencari Besarnya Sumbangan Relatif dan Efektif

#### 1) Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif dilakukan untuk mengetahui besarnya sumbangan yang diberikan masing-masing variabel bebas yaitu  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel terikat yaitu  $Y$  dengan mempertimbangkan variabel bebas lain yang tidak diteliti. Adapun rumus dalam menghitung sumbangan efektif yaitu:

$$SE(X)\% = Beta_x \times r_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

- $SE\%$  = Sumbangan efektif
- $B$  = Beta
- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi

#### 2) Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas yaitu  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel terikat yaitu  $Y$  tanpa memperhitungkan variabel lain yang tidak diteliti. Adapun rumus sumbangan relatif sebagai berikut:

$$SR(X)\% = \frac{SE(X)\%}{R^2}$$

Keterangan:

- $SR\%$  = Sumbangan relatif
- $SE$  = Sumbangan efektif
- $R^2$  = Koefisien determinan

## Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dilewati oleh peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Persiapan

Persiapan merupakan tahap paling awal yang harus dilakukan oleh peneliti dengan dimulai dari mencari dan menganalisis masalah. Pencarian masalah dilakukan dengan studi pendahuluan dengan cara observasi langsung di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan untuk memperoleh informasi sebagai data awal yang mendukung permasalahan.

### 2. Menyusun proposal penelitian

Penyusunan proposal dilakukan dimulai dari bab 1 yaitu latar belakang yang berisi permasalahan yang diangkat dalam penelitian dan data awal dari hasil studi pendahuluan. Selanjutnya bab 2 berisi kajian pustaka terkait variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, teori-teori yang relevan dengan masalah yang hendak diteliti dari penelitian-penelitian sebelumnya, dan hipotesis penulis berdasarkan rumusan masalah. Kemudian menentukan metode penelitian yang dituangkan pada bab 3.

### 3. Menentukan dan menyusun instrumen

Setelah menentukan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti dan menentukan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, maka langkah selanjutnya yaitu membuat instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan dari indikator variabel.

### 4. Mengumpulkan data

Pada tahap ini, instrumen penelitian yang sudah dibuat yaitu berupa kuesioner dibagikan kepada seluruh responden (sampel penelitian) yang sudah ditentukan. Dari hasil jawaban kuesioner tersebut akan diperoleh data yang selanjutnya akan diolah.

### 5. Mengolah dan menganalisis data

Data-data penelitian yang sudah terkumpul dari jawaban kuesioner kemudian diolah dan dianalisis dengan rumus statistik menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik analisis data yang telah ditentukan sebelumnya.

### 6. Menarik kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis. Penarikan kesimpulan harus relevan berdasarkan hasil perhitungan statistik, tidak boleh mendorong agar hipotesis terbukti.

### 7. Penyusunan laporan

Tahapan terakhir dari sebuah penelitian yaitu membuat dan menyusun laporan berbentuk skripsi. Penyusunan harus dilakukan secara sistematis agar membaca dan menemukan hasil penelitian

## HASIL PENELITIAN

### 1. Deskripsi Data

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta” terdapat tiga variabel yang diteliti, terdapat dua variabel bebas yaitu citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 99 sampel yang didapat berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dan diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi 26

pernyataan dari ketiga variable. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan *software* IBM SPSS Versi 23. Hasil dari analisis deskriptif masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**

*Hasil Analisis Deskripsi Data*

	Citra Perguruan Tinggi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa
N	Valid 99	99	99
	Missing 0	0	0
Mean	26.0303	19.5051	19.0000
Std. Error of Mean	.50690	.44564	.32678
Median	27.0000	21.0000	19.0000
Mode	32.00	12.00 <sup>a</sup>	16.00
Std. Deviation	5.04359	4.43404	3.25137
Variance	25.438	19.661	10.571
Range	21.00	14.00	13.00
Minimum	11.00	11.00	13.00
Maximum	32.00	25.00	26.00
Sum	2577.00	1931.00	1881.00

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 4 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Deskripsi pada tabel 4 menunjukkan hasil bahwa variabel kepuasan mahasiswa memiliki minimal 13 dan maksimal 26, rata-rata 19 dan standar deviasi 3.25137. Jumlah total nilai dari variabel citra perguruan tinggi tentang kepuasan mahasiswa sebesar 1881. Variabel ini terdiri dari 6 item pertanyaan yang penilaiannya diukur menggunakan skala likert 1 sampai 5.

Distribusi frekuensi variabel citra perguruan tinggi disusun dengan beberapa tahapan yang dilakukan sebagai berikut.

1) Hitung kelas interval menggunakan rumus struger

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 99 \\
 &= 1 + 6,585 \\
 &= 7,585 \text{ dibulatkan menjadi } 8
 \end{aligned}$$

2) Hitung rentang data atau range

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang data} &= \text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil} \\
 &= 26 - 13 \\
 &= 13
 \end{aligned}$$

3) Hitung panjang kelas interval

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{jumlah kelas} \\
 &= 13 : 7,585 \\
 &= 1,97 \text{ dibulatkan menjadi } 2
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disajikan secara ringkas distribusi frekuensi variabel citra perguruan tinggi pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5**

*Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa (Y)*

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	13-14	7	7,1%
2	15-16	22	22,2%
3	17-18	14	14,1%
4	19-20	28	28,2%
5	21-22	14	14,1%
6	23-24	5	5,1%
7	25-26	9	9,1%
8	27-28	0	0%
Jumlah		99	100%

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

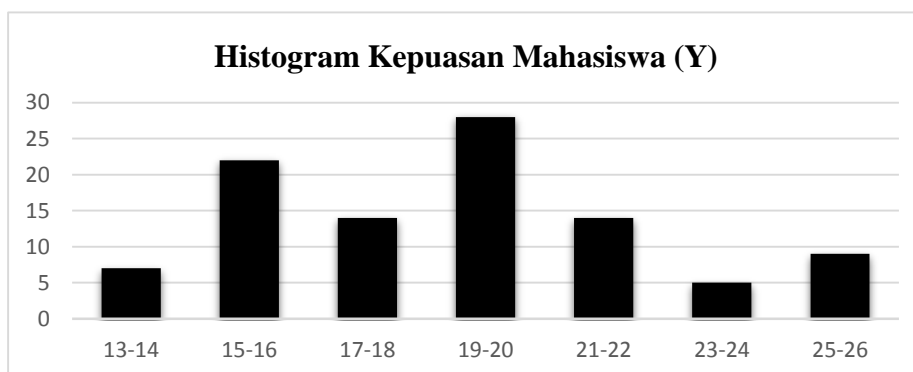
Berdasarkan data tabel 5 gambar

diatas diketahui bahwa variabel kepuasan mahasiswa terbagi menjadi 8 kelas dengan panjang kelas interval 2 dengan nilai tengah atau median sebesar 19 dan nilai yang paling sering muncul terdapat pada interval 19-20 dengan frekuensi sebanyak 28 atau 28,2%.

Berdasarkan penjabaran distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa, apabila disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:

**Gambar 1**

*Histogram kepuasan Mahasiswa (Y)*



(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

**b. Citra Perguruan Tinggi**

Deskripsi pada tabel 4 menunjukkan hasil bahwa variabel citra perguruan tinggi memiliki nilai minimal 11 dan maksimal 32, rata-rata 26 dan standar deviasi 5,043. Jumlah total nilai dari variabel citra perguruan tinggi sebesar 2577. Variabel ini terdiri dari 10 item pernyataan yang penilaiannya diukur menggunakan skala likert 1 sampai 5.

Distribusi frekuensi variabel citra perguruan tinggi disusun dengan beberapa tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

1) Hitung kelas interval menggunakan rumus *sturges*

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 99 \\
 &= 1 + 6,585 \\
 &= 7,585 \text{ dibulatkan menjadi } 8
 \end{aligned}$$

- 2) Hitung rentang data atau range  
 Rentang data = nilai terbesar – nilai terkecil  
 = 32 - 11  
 = 21
- 3) Hitung panjang kelas interval  
 Panjang kelas = rentang data : jumlah kelas  
 = 21 : 7,585  
 = 2,76 dibulatkan menjadi 3

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disajikan secara ringkas distribusi frekuensi variabel citra perguruan tinggi pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6**

*Distribusi Frekuensi Citra Perguruan Tinggi (X1)*

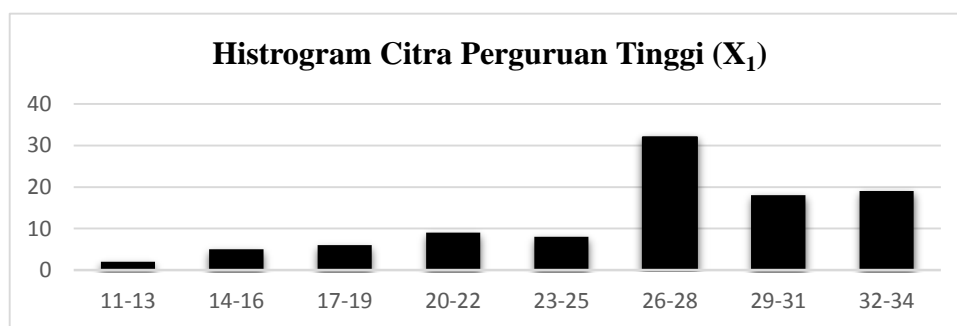
No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	11-13	2	2%
2	14-16	5	5%
3	17-19	6	6,1%
4	20-22	9	9,1%
5	23-25	8	8,1%
6	26-28	32	32,3%
7	29-31	18	18,2%
8	32-34	19	19,2%
Jumlah		99	100%

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan data tabel 6 diatas diketahui bahwa variabel citra perguruan tinggi terbagi menjadi 8 kelas dengan panjang kelas interval 3 dengan nilai tengah atau median sebesar 27,00 dan nilai yang paling sering muncul terdapat pada interval 26-28 dengan frekuensi sebanyak 32 atau 32,3%.

Berdasarkan penjabaran distribusi frekuensi citra perguruan tinggi, apabila disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:

**Gambar 1**



*Histogram Citra Perguruan Tinggi (X1)*

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

c. Kualitas Pelayanan (X2)

Deskripsi pada tabel 4 menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimal 11 dan maksimal 25, 19,50 dan standar deviasi 4,434. Jumlah total nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 1931. Variabel terdiri dari 10 item pernyataan yang penilaiannya, diukur menggunakan skala *likert* 1 sampai 5.

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan disusun dengan beberapa tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

1) Hitung kelas interval menggunakan rumus sturges

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 99 \\ &= 1 + 6,585 \\ &= 7,585 \text{ dibulatkan menjadi } 8 \end{aligned}$$

2) Hitung rentang data atau range

$$\begin{aligned} \text{Rentang data} &= \text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil} \\ &= 25 - 11 \\ &= 14 \end{aligned}$$

3) Hitung panjang kelas interval

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \text{rentang data} : \text{jumlah kelas} \\ &= 14 : 7,585 \\ &= 1,84 \text{ dibulatkan menjadi } 2 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disajikan secara ringkas distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7**

*Distribusi Kualitas Pelayanan (X2)*

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	11-12	15	15,2%
2	13-14	4	4,1%
3	15-16	11	11,1%
4	17-18	3	3%
5	19-20	16	16,2%
6	21-22	22	22,2%
7	23-24	14	14,1%
8	25-26	14	14,1%
Jumlah		99	100%

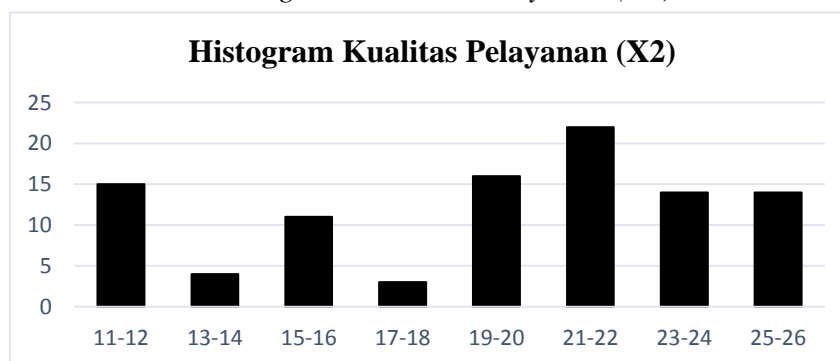
(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan data tabel 7 di atas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan terbagi menjadi 8 kelas dengan panjang kelas interval 2 dengan nilai tengah atau median sebesar 21,00 dan nilai yang paling sering muncul terdapat pada interval 21-22 dengan frekuensi sebanyak 22 atau 22,2%.

Berdasarkan penjabaran distribusi frekuensi kualitas pelayanan, apabila disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:

**Gambar 3**

*Histogram Kualitas Pelayanan (X2)*



(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

## 2. Hasil Uji Prasyarat

Uji prasyarat membuktikan bahwa data memenuhi prasyarat sehingga data layak untuk dianalisis. Adapun uji prasyarat untuk penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *kolmogorov smirnov*. Apabila nilai signifikan  $>0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikan  $<0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
*Hasil Uji Normalitas (One Sampel Kolmogorov Smirnov Test)*

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.88137825
	Most Extreme Differences	
	Absolute	0.085
	Positive	0.085
	Negative	-.068
Test Statistic		0.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.077 <sup>c</sup>

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 8 tersebut menunjukkan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,077. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh  $>0,05$  sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### b. Uji Linearitas

1. Hasil uji linearitas antara citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Uji linearitas yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) berada pada suatu garis lurus atau tidak. Uji linearitas ini dapat dilihat dari output SPSS pada tabel ANOVA dengan ketentuan apabila nilai signifikansi berada pada baris deviation from linearity  $>0,05$  maka hubungan antara variabel adalah linear, kemudian apabila nilai signifikansi berada pada baris deviation from linearity  $<0,05$  maka hubungan antara variabel tidak linear. Berikut ini tabel hasil uji linearitas.

**Tabel 9**  
*Hasil Uji Linieritas Citra Perguruan tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*

		df	F	Sig.
Citra Perguruan tinggi	Between (Combined)	13	2.098	0.022
	Groups Linearity	1	18.937	0.000

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

Kepuasan Mahasiswa	Deviation from Linearity	12	0.695	0.752
	Within Groups	85		
	Total	98		

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris *deviation form linearity* yaitu sebesar 0,752 nilai signifikansi tersebut >0,05 yang menunjukkan bahwa variabel citra perguruan tinggi dan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang linear.

2. Hasil uji linearitas antara kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Uji linearitas yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) berada pada suatu garis lurus atau tidak. Uji linearitas ini dapat dilihat dari output SPSS pada tabel ANOVA dengan ketentuan apabila nilai signifikansi berada pada baris *deviation from linearity* >0,05 maka hubungan antara variabel adalah linear, kemudian apabila nilai signifikansi berada pada baris *deviation from linearity* <0,05 maka hubungan antara variabel tidak linear.

**Tabel 10**

*Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*

		df	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	12	3.530	.000
	Deviation from Linearity	1	23.305	.000
Kepuasan Mahasiswa	Deviation from Linearity	11	1.733	.080
	Within Groups	86		
	Total	98		

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel 10 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris *deviation form linearity* yaitu sebesar 0,080 nilai signifiknasi tersebut >0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang linear.

**c. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada unsur-unsur yang sama pada variabel citra perguruan tinggi (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dalam penelitian ini. Hasil uji multikolinearitas ini dapat diketahui dengan melihat nilai tolerance dan VIF dengan ketentuan apabila nilai tolerance >0,10 atau nilai VIF <10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas, namun apabila nilai tolerance <0,10 atau nilai VIF >10 maka terjadi gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 11**  
*Hasil Uji Multikolinearitas*

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Perguruan tinggi	0.599	1.670
Kualitas Pelayanan	0.599	1.670

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 11, uji multikolinearitas menunjukkan hasil bahwa variabel citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,599 dan nilai VIF sebesar 1,670. Kedua Variabel sama-sama memiliki nilai Tolerance >0,10 dan VIF <10, artinya kedua variabel tersebut tidak memiliki gejala multikolinearitas.

**3. Hasil Uji Hipotesis**

Hasil uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan kebenaran dari pernyataan dalam rumusan hipotesis pada penelitian ini. Hipotesis dinyatakan benar apabila hasil penelitian dapat mendukung pernyataan dalam hipotesis, namun hipotesis akan ditolak apabila hasil penelitian tidak mendukung pernyataan dalam hipotesis.

**a. Uji t**

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui antara variabel bebas dan terikat secara parsial. Pengambilan keputusan uji t dapat dilihat dari perolehan nilai signifikansi dan  $t_{hitung}$ . Apabila hasil nilai signifikansi <0,05 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya terdapat pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah in.

**Tabel 12**  
*Hasil Uji t*

Model	$T_{hitung}$	Signifikasi
1 (Constant)	6.914	0.000
Citra Perguruan tinggi	2.011	0.047
Kualitas Pelayanan	2.371	0.020

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Hasil dari pengujian menunjukkan nilai signifikansi citra perguruan tinggi sebesar  $0,047 < 0,05$ . Selain itu, juga diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $2,011 > t_{tabel} 1,984$ . Nilai  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 0,05$  dengan df 96 ( $n-k-1 = 99-2-1$ ). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan  $t_{hitung}$  dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kepuasan mahasiswa (Y) yang parsial.
- 2) Hasil dari pengujian menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar  $0,020 < 0,05$ . Selain itu juga diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $2,371 > t_{tabel} 1,984$ . Nilai  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 0,05$  dengan df 96 ( $n-k-1 = 99-2-1$ ). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan  $t_{hitung}$  tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kepuasan mahasiswa (Y) secara parsial.

**b. Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan pengujian menggunakan metode regresi linear berganda yang telah dilakukan menggunakan bantuan software IBM SPSS Versi 23 maka diperoleh hasil berikut.

**Tabel 13**  
*Hasil Analisis Regresi Linear Berganda*

Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.091	1.604	
	Citra Perguruan tinggi	0.152	0.075	0.235
	Kualitas Pelayanan	0.203	0.086	0.277

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 13 diatas persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini yaitu:

$$\hat{Y} = 11,091 + 0,152 X_1 + 0,203 X_2$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Mahasiswa
- X<sub>1</sub> : Citra Perguruan tinggi
- X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan yang diperoleh tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 11,091 secara sistematis menunjukkan bahwa variabel citra perguruan tinggi (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) sama dengan 0 maka nilai variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah 11,091,
- 2) Nilai koefisien regresi variabel citra perguruan tinggi sebesar 0,152 secara sistematis menyatakan bahwa apabila citra perguruan tinggi (X<sub>1</sub>) ditingkatkan sebesar satuan dan variabel kualitas pelayanan diasumsikan 0, maka akan menyebabkan kenaikan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,152. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel citra perguruan tinggi sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 15,2%.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,203 secara sistematis menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) ditingkatkan sebesar satu satuan dan variabel citra perguruan tinggi diasumsikan 0. Maka akan menyebabkan kenaikan variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) 15 maka kepuasan mahasiswa (Y) jika akan mengalami peningkatan sebesar 2,03%.

**c. Uji F**

Uji F dalam penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat.

**Tabel 14**  
*Hasil Uji F*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.371	2	111.185	13.119	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	813.629	96	8.475		
Total		1036.000	98			

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 14 tersebut dapat dilihat bahwa nilai probabilitas dalam kolom signifikansi adalah 0,000 dimana hasil tersebut < 0,05. Selain itu hasil F<sub>hitung</sub> sebesar 13,119 dimana nilai tersebut > F<sub>tabel</sub> sebesar 3,090. Nilai F<sub>tabel</sub> pada α = 0,05

dengan df 97 ( $n-k = 99-2$ ). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan  $F_{hitung}$  tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) secara simultan.

#### d. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah besarnya pengaruh citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Adapun hasil pengujian dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 15**  
*Hasil Uji Koefisien Determinasi*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.463 <sup>a</sup>	0.215	0.198	2.91124

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,215. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 21,5% kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dipengaruhi oleh citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 78,5% kemungkinan dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### e. Sumbangan Efektif dan Relatif

Perhitungan sumbangan efektif (SE) dan relatif (SR) dilakukan dengan mengacu tabel berikut.

**Tabel 16**  
*Hasil Koefisien Korelasi*

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi	R Square
Citra Perguruan Tinggi	0.235	0,411	0.215
Kualitas Pelayanan	0.277	0,426	0.215

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 16 diatas, adapun sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relatif (SR) dapat dilihat sebagai berikut.

- 1) Sumbangan efektif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ )

Perhitungan sumbangan efektif dilakukan untuk mengetahui besarnya sumbangan yang diberikan masing-masing variabel bebas yaitu citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa dengan memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

Rumus:  $SE(X)\% = \text{Beta}_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$

**Tabel 17***Hasil Sumbangan Efektif X1 dan X2 terhadap Y*

Sumbangan Efektif	Nilai	
Citra Perguruan Tinggi	$0.235 \times 0,411 \times 100\%$	= 9,7%
Kualitas Pelayanan	$0.277 \times 0,426 \times 100\%$	= 11,8%
Total		= 21,5%

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Hasil perhitungan pada tabel 17 menunjukkan bahwa besarnya suumbangan efektif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 9,7% dan besarnya sumbangan efektif kualitas pelayanan 11,8( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar %. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas adalah 21,5 % atau sama dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang telah dihitung sebelumnya. Berdasarkan perhitungan besarnya masing-masing sumbangan efektif dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan lebih dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dibandingkan citra perguruan tinggi.

- 2) Sumbangan relatif citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Perhitungan Sumbangan relatif dilakukan untuk melihat besarnya sumbangan yang diberikan oleh tiap variabel independen terhadap dependen dengan cara menyeluruh. Jumlah sumbangan relatif dari seluruh variabel bebas adalah 100% atau sama dengan 1.

Adapun rumus perhitungan sumbangan relatif yaitu  $SR(X)\% = SE(X)\% / R^2$

**Tabel 18***Hasil Sumbangan Relatif X1 dan X2 Terhadap Y*

Sumbangan Relatif	Nilai	
Citra Perguruan Tinggi	$9,7\% / 21,5\%$	= 45,1%
Kualitas Pelayanan	$11,8\% / 21,5\%$	= 54,9%

(Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024)

Hasil perhitungan pada tabel 18 gambar menunjukkan bahwa sumbangan relatif citra perguruan tinggi sebesar 45,1% dan sumbangan relatif kualitas pelayanan sebesar 54,9%. Total sumbangan relatif dari kedua variabel bebas adalah 100% atau sama dengan 1.

## Pembahasan

Berdasarkan data dengan metode regresi linear berganda ditemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikansi variabel citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan uraian pembahasan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dalam penelitian ini, hipotesis pertama menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Untuk menguji hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan uji t untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial yang

kemudian diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel citra perguruan tinggi sebesar 2,011 dengan nilai signifikansi menunjukkan hasil sebesar 0,047. Berdasarkan kriteria pengujian  $t_{hitung} (2,011) > (1,984)$  dan nilai signifikansinya  $0.047 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikansi antara variabel citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial atau individu.

Selanjutnya dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel citra perguruan tinggi sebesar 0.152, ini berarti bahwa apabila setiap kenaikan variabel citra perguruan tinggi sebesar satu-satuan, maka akan menyebabkan kenaikan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,152 atau setiap terjadi peningkatan variabel citra perguruan tinggi sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan sebesar 15,2%. Hal tersebut menunjukkan hasil bahwa citra perguruan tinggi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Semakin baik citra perguruan tinggi maka akan semakin baik kepuasan yang didapatkan mahasiswa, sehingga baiknya citra perguruan tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, temuan lain menunjukkan besarnya sumbangan efektif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) yaitu sebesar 9,7%, sedangkan besarnya sumbangan relatif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) yaitu sebesar 45,1%.

Adapun dari data yang terkumpul, item pernyataan kuesioner variabel citra perguruan tinggi yang memperoleh skor tertinggi item nomor 1 mengenai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki banyak program studi yang berkualitas dimana program studi yang dimiliki Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta memang lebih banyak dari fakultas lain dengan jumlah 24 program studi Sarjana, dan item nomor 9 mengenai warna gedung Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan identik dengan warna ungu dimana memang warna gedung Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berwarna ungu dengan jumlah skor 249. Sedangkan item pernyataan kuesioner dengan skor terendah terdapat pada item nomor 10 mengenai kinerja pegawai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tidak transparansi dan profesional dengan jumlah skor 214. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlunya meningkatkan kinerja pegawai agar lebih transparansi dan profesional.

Citra perguruan tinggi merupakan reputasi dan prestasi yang ingin dicapai oleh perguruan tinggi, citra mampu mempengaruhi persepsi dan ekspektasi mahasiswa tentang jasa yang ditawarkan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Citra yang terbangun selama ini memberikan citra yang positif yang paling besar terhadap kepuasan mahasiswa.

Menurut (Malo, Kasim, & Besise, 2022) terdapat indikator untuk mengukur citra perguruan tinggi yaitu: *personality* (kepribadian), *reputation* (reputasi), *value* (nilai), dan *corporate identity* (identitas perusahaan). Sesuai dengan hal tersebut citra perguruan tinggi mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa baik itu dari segi moralitas, manajemen, performa maupun pelayanan yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa. Sehingga citra perguruan tinggi dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, meskipun tidak besar hanya 9,7%.

Hasil penelitian ini selaras dengan peneliti terdahulu oleh (Sugiat, 2020) menunjukkan hasil bahwa citra perguruan tinggi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, hasil ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung} 7,434 > 2,000$ . Sepaham dengan hal tersebut, peneliti lain oleh (Budiarti,

Supriyanto, & Sunandar, 2018) yang menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi berpengaruh positif yang signifikan sebesar 37,9% terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dalam penelitian ini, hipotesis kedua menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dari hipotesis tersebut, maka dilakukan pengujian menggunakan uji t untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial yang kemudian diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,371 dengan nilai signifikansi sebesar 0,020. Berdasarkan kriteria pengujian  $t_{hitung} (2,371) > (1,984)$  dan nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak yang berate terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial atau individu.

Selanjutnya dari analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,203, ini berarti bahwa apabila kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu-satuan, maka akan menyebabkan kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,203 atau setiap terjadi peningkatan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan sebesar 20,3%. Hal tersebut menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pegawai, maka akan semakin baik juga kepuasan mahasiswa yang didapat. Selain itu temuan lain menunjukkan besarnya sumbangan efektif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 11,8% dan sumbangan relatif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 54,9%.

Adapun dari data yang terkumpul, item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan yang memperoleh skor tertinggi item nomor 1 mengenai tempat pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta bersih, nyaman dan rapi dengan jumlah skor 206. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari tempatnya yang bersih, nyaman dan rapi. Sedangkan item pernyataan kuesioner dengan skor terendah terdapat pada item nomor 5 mengenai pegawai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dalam memberikan layanan mudah dimengerti dengan jumlah skor 188. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pegawai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan cukup sulit dimengerti.

Kualitas pelayan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Menurut Berry dan Parasuraman yang dikutip dalam (Nuraini, 2022) terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan). Sesuai dengan hal ini kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan yang kuat kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan dengan perguruan tinggi yang nantinya dapat memungkinkan untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa dan kebutuhannya. Sehingga kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 11,8%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mimi, Hasyim, & Aziz, 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

positif sebesar 72,9% terhadap kepuasan mahasiswa. Sepaham dengan hal tersebut, peneliti lain oleh (Saragih & Sitompul, 2023) yang menunjukkan hasil terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 77%. Hal tersebut dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa

### 3. Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pernyataan hipotesis ketiga dalam penelitian ini diduga terdapat pengaruh citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa yang dibuktikan dengan melakukan uji F. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas pada kolom sig adalah sebesar 0,000 dimana hasil tersebut  $< 0,05$ . Selain itu hasil  $f_{hitung}$  menunjukkan nilai sebesar 13,119 dimana nilai tersebut  $> F_{tabel}$  sebesar 3,090. Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan  $F_{hitung}$  tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara bersama atau simultan.

Adapun dari data yang terkumpul, item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan yang memperoleh skor tertinggi item nomor 5 mengenai mahasiswa merasa puas dan terbantu oleh layanan yang diberikan dengan jumlah skor 333. Hal tersebut membuktikan bahwa layanan yang diberikan memuaskan mahasiswa. Sedangkan item pernyataan kuesioner dengan skor terendah terdapat pada item nomor 2 mengenai pegawai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dapat menangani masalah yang dihadapi mahasiswa dengan jumlah skor 302. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi mahasiswa.

Citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi dan baik citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh universitas, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh mahasiswa. Hal tersebut berarti bahwa tinggi dan baiknya citra perguruan tinggi dan tingkat kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Manurung & Pohan, 2024) yang menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

## SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan data yang terkumpul dan analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi berganda pada penelitian ini mengenai pengaruh citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung} (2,011) > (1,984)$ .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung} (2,371) > (1,984)$ .

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan bersama-sama citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hal ini ditunjukkan dengan  $f_{hitung} 13,119 > F_{tabel} 3,090$ .
4. Model persamaan regresi pada penelitian ini yaitu  $\hat{Y} = 11,091 + 0,152 X_1 + 0,203 X_2$
5. Kontribusi citra perguruan tinggi dan kualitas pelayan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebesar 21,5% sedangkan 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

Selain simpulan diatas terdapat, temuan lain pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel Model Summary menunjukkan nilai R Square sebesar 0,215. Hal tersebut berarti bahwa besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara bersama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,215 atau 21,5%. Sedangkan sisanya 78,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Secara individual (parsial) variabel citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 9,7% dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 11,8% dilihat dari besarnya sumbangan efektif masing-masing variabel bebas yang dimana variabel kualitas pelayanan lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan variabel citra perguruan tinggi.
2. Sumbangan efektif dan sumbangan relatif yang diberikan masing-masing variabel bebas yaitu citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan sebagai berikut:
  - a. Sumbangan efektif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebesar 9,7%.
  - b. Sumbangan efektif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebesar 11,8%.
  - c. Sumbangan relatif citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebesar 45,1%.
  - d. Sumbangan relatif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebesar 54,9%.

Dengan melihat besarnya masing-masing nilai sumbangan efektif dan sumbangan relatif di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel citra perguruan tinggi.

## Implikasi

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan, dan kesimpulan diatas, adapun implikasi dari hasil penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa citra perguruan tinggi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Hasil tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Manurung & Pohan, 2024) yang menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan dengan kontribusi 21,5%. Sedangkan 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa maka diperlukan citra perguruan tinggi yang positif dan kualitas pelayanan yang semakin baik.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak yang bersangkutan sebagai berikut:

### 1. Kepada Instansi (Pimpinan dan Pegawai)

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta secara parsial maupun simultan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa baik buruknya citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mengacu pada hal tersebut, peneliti menyarankan untuk terus dilakukan upaya peningkatan citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan oleh pimpinan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dengan ditingkatkannya citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan menjadi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa yang diterima juga akan meningkat semakin baik dan memuaskan.

### 2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra perguruan tinggi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 21,5% terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya sisanya sebesar 78,5% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperhitungkan variabel lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat menambah khasanah teoritis terkait kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 73-82. doi:<https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Al-Ghamdi, S., & Badawi, N. (2019). Do corporate social responsibility activities enhance customer satisfaction and customer loyalty? Evidence from the Saudi banking sector. *Cogent Business & Management*, 1-19. doi:<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1662932>
- Amin, A. R., & Adil, M. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 65-77.
- Anam, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada rental mobil). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-15.
- Anugrainsa, Y. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Tambora*, 171-183. doi:<https://doi.org/10.36761/jt.v6i3.2097>
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2019). Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi pendidikan matematika. *Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 272-285. doi:<https://doi.org/10.30998/formatif.v7i3.2238>
- Budiarti, E. M., Supriyanto, A., & Sunandar, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. *JMSP: Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 169-178.

- Desembrianita, E., Nur, M. M., Suyoto, Adil, M., & Mahjudin. (2021). Pengaruh citra perguruan tinggi dan kualitas jasa terhadap minat beli di Universitas Muhammadiyah Gresik melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (studi kasus di Universitas Muhammadiyah Gresik). *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 31-40. doi:<https://doi.org/10.31284/j.jtm.2021.v2i1.1379>
- Ekawarna, Denmar, D., & Wibawa, D. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua SMP Islam AL- Falah Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 131-141.
- Harahap, A. D., Amanah, D., Gunarto, M., Purwanto, & Umam, K. (2020). Pentingnya citra universitas dalam memilih studi di perguruan tinggi. *NIAGAWAN*, 191-196. doi:<http://dx.doi.org/10.24114/niaga.v9i3>
- Hariroh, F. M., & Soleha, E. (2022). Analisis mediasi kepuasan mahasiswa pada pengaruh kompetensi dosen terhadap hasil belajar. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 201-214.
- Hermansah, Yamin, A., & Suparman. (2023). *Meningkatkan kualitas layanan publik di pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Idrus, S. A. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrasari, D. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: UNITOMO PRESS.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank BJB KCP Cipanas. *AR-RIHLAH: JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH*, 11-24. doi:<https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Kurniartun, T. C., & Rosalin, E. (2018). Optimalisasi citra perguruan tinggi swasta melalui penguatan interelasi pemasaran jasa satuan pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 48-53.
- Lussianda, E. O. (2019). Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru. *FORUM EKONOMI*, 126-131.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Journal of Islamic Economic and Business Studies*, 22-41.
- Malo, A. L., Kasim, A., & Besise, J. (2022). Pengaruh citra personality dan citra reputation terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang). *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 1-10.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 129-146.
- Mimi, Hasyim, S. H., & Aziz, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa: studi kasus pada program pendidikan akuntansi di Universitas Negeri Makassar. *PINISI JOURNAL OF EDUCATION*, 42-50.
- Moenir, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munarsih, & Pratama, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indomarco Pristama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 49-64.
- Nuraini, E. (2022). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang kemahasiswaan. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 653-659. doi:<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Padhil, A., Rini, A. S., Saleh, A., & Anugrah, K. (2023). Analisis tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan SERVQUAL (Service Quality) terhadap pelayanan jasa peminjaman dana. *Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis*, 8-17.
- Pertiwi, P. T., Rusdarti, & Sakitri, W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, citra dan motivasi belajar terhadap kepuasan akademik mahasiswa. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*. doi:<https://doi.org/10.26858/je3s.v2i2.34322>
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 516-524. doi:<https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>

- Putri, N. K., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 78-84. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39730/34599>
- Rahman, W. (2018). Pengaruh kualitas pelayannya dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN "EMOR" (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 95-115.
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran daring terhadap kepuasan mahasiswa dimasa pandemi Covid-19. *JOURNAL OF MANAGEMENT*, 291-310. doi:<https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>
- Saragih, N., & Sitompul, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*, 225-239.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sudirman, A., Muttaqin, Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, . . . Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiat, J. (2020). Analisis pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa STIE Yasa Anggana Garut. *PRISMAKOM (Jurnal Pengembangan Manajemen, Bisnis, Keuangan dan Perbankan)*, 39-43.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suragih, N. (2023). Pengaruh kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan . *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*, 225-239.
- Susanto, H. (2022). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 88-98.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas pelayanan akademik dan citra institusi sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*, 473-492.
- Tama, F. S., & Agatha, M. (2021). Pengaruh citra perguruan tinggi dan akreditasi program studi terhadap keputusan mahasiswa memilih program studi pendidikan ekonomi STKIP PGRI Tulungagung. *Jupeko (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 39-46. doi:<https://doi.org/10.29100/jupeko.v6i1.1140>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuningsih, T., Sunarto, & Leny, N. (2019). Kepuasan mahasiswa FKIP UNS atas kualitas pelayanan administrasi akademik . *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*, 89-99.
- Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2019). Pelanggan dan kepuasan. *SABILARRASYAD: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 16-25.