



Kualitas Pelayanan Pengguna Laboratorium Komputer di Universitas Banten Jaya

Anis Fauzi¹, Rosidah¹, Dinda Febri Nurfitriyana¹

¹Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Jalan Jenderal Sudirman No. 30 Kota Serang, 4211

Volume 6 Nomor 2
Oktober 2022: 223-242
DOI: 10.30997/jtm.v6i2.6900

Article History

Submission: 05-10-2022

Revised: 20-10-2022

Accepted: 28-10-2022

Published: 31-10-2022

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Laboratorium Komputer

Keywords:

quality of service, student satisfaction, computer laboratory development, curriculum, pesantren, radicalism

Korespondensi:

(Anis Fauzi)

(Telp. 0878 0827 6414)

(anis.fauzi@uinbanten.ac.id)

Abstrak: Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dan penggunaan laboratorium komputer di kampus Universitas Banten Jaya Kota Serang serta seberapa besar pengaruh pelayan laboratorium komputer terhadap kepuasan mahasiswa pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penggunaan laboratorium komputer serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer Universitas Banten Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi dan korelasi Instrumen penelitian menggunakan angket. Sampel berjumlah 45 responden diambil dari populasi dengan teknik Non Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif inferensial, analisis deskriptif meliputi menghitung tabel frekuensi, mean, modus, median, varians, simpangan baku, histogram, dan poligon. Sedangkan analisis inferensial menggunakan analisis regresi dan korelasi. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Banten Jaya berjumlah 45 orang. Hasil penelitian menunjukkan: pertama, kualitas pelayanan secara rata-rata pada taraf baik mencapai 75%, kedua, kepuasan mahasiswa berada pada taraf baik mencapai 75%, ketiga, hasil analisis dari korelasi antara variabel X dengan variabel Y bertanda positif yaitu dinyatakan r hitung (0,80) lebih besar dari r tabel (0,301). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer sebesar 64%. Sisanya 36% dipengaruhi oleh faktor lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Quality of Computer Laboratory User Services at Banten Jaya University

Abstract: *The main problem in this study is how the quality of service and the use of computer laboratories on the campus of Banten Jaya University, Serang City and how much influence computer laboratory servants have on user student satisfaction. This study aims*



to determine the quality of service and the use of computer laboratories as well as the effect of service quality on the satisfaction of students who use computer laboratories at the University of Banten Jaya. This research uses quantitative methods with regression and correlation analysis techniques. The research instrument uses questionnaires. A sample of 45 respondents was taken from the population with the Non Probability Sampling technique with the Purposive Sampling technique. Data analysis using inferential descriptive analysis techniques, descriptive analysis includes calculating tables of frequencies, mean, mode, median, variance, standard deviation, histogram, and polygon. Meanwhile, inferential analysis uses regression and correlation analysis. The sample in this study was 45 students of the Faculty of Computer Science, Banten Jaya University. The results showed: first, the average quality of service at a good level reached 75%, second, student satisfaction was at a good level reaching 75%, third, the results of the analysis of the correlation between variable X and variable Y marked positively, namely stated r count (0.80) greater than r table (0.301). Thus, it can be concluded that there is an influence on the quality of service on student satisfaction of computer laboratory users by 64%. The remaining 36% is influenced by other factors that need to be done more research.

PENDAHULUAN

Laboratorium komputer merupakan salah satu unit pelaksana yang mendukung fungsi perguruan tinggi dibidang pelayanan. Laboratorium komputer memiliki peran penting, tidak hanya dalam meningkatkan kualitas pendidikan tetapi juga sebagai pendukung kegiatan praktikum mahasiswa dalam menerapkan teori dan konsep yang dipelajari dalam perkuliahan.

Salah satu tujuan pelayanan Laboratorium Komputer adalah kepuasan pelanggan (mahasiswa). Untuk mencapai sasaran pelayanan yang berkualitas, laboratorium komputer dituntut untuk memenuhi

kebutuhan penggunanya. Tidak hanya memperhatikan kebutuhan fisik, tetapi pelayanan sehingga kepuasan pengguna dapat tercapai (Lukman Hidayat, 2018: 93-181).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, Laboratorium Komputer merupakan salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Banten Jaya. Laboratorium komputer di Universitas Banten Jaya memiliki 2 (dua) ruang laboratorium dengan 40-45 unit komputer pada masing-masing ruang. Peralatan yang termasuk dalam laboratorium komputer meliputi peralatan utama dan peralatan

pendukung. Peralatan utama adalah standar peralatan yang wajib ada dalam laboratorium dan diperlukan saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Peralatan utama meliputi : komponen komputer, meja untuk meletakkan komputer, meja dan kursi dosen (laboran), dan papan tulis. Peralatan pendukung meliputi : kabel listrik, LCD projector, printer, jaringan, penyejuk ruangan (AC), dan sebagainya. Laboratorium komputer Fakultas Ilmu Komputer tidak hanya digunakan untuk kegiatan perkuliahan saja melainkan dapat digunakan untuk penelitian baik dosen maupun mahasiswa juga kegiatan kursus atau pelatihan-pelatihan.

Kendati demikian, masih terdapat keluhan dari mahasiswa, seperti masalah spekulasi komputer, gangguan pada jaringan internet, software aplikasi pembelajaran disebagian komputer yang belum terinstall sehingga menghambat proses kegiatan praktikum. Hal ini tentu tidak boleh dibiarkan begitu saja. Diperlukan penanganan dan pengelolaan pelayanan yang efektif agar penggunaan sarana

laboratorium komputer dapat menghasilkan kepuasan mahasiswa.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dan penggunaan laboratorium komputer di kampus Universitas Banten Jaya Kota Serang serta seberapa besar pengaruh pelayan laboratorim computer terhadap kepuasan mahasiswa pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik regresi dan korelasional. Metode statistik lebih berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut (Darwyansyah dan Supardi: 2009: 228). Sedangkan teknik korelasional dimaksudkan untuk melihat hubungan antar variabel, dimana variabel yang mempengaruhi yaitu variabel X dan variabel yang dipengaruhi yaitu variabel Y. Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi adalah Kualitas Pelayanan (X) serta variabel yang dipengaruhi adalah Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer (Y).

Kualitas Pelayanan (X) mencakup seluruh keunggulan produk atau layanan yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan dalam penggunaan produk atau layanan tersebut. Terdapat lima faktor utama pelayanan yang harus dipahami perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu "*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*". Kualitas pelayanan khususnya pada bidang jasa akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pengalaman yang dirasakan. Kepuasan akan terjadi dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna (mahasiswa) dapat terpenuhi. Terdapat lima faktor untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, konfirmasi/diskonfirmasi.

Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability*

adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018: 119-122).

Berdasarkan pernyataan tersebut, penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan untuk sampel dalam penelitian ini adalah responden dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Pengunjung merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Banten Jaya
- b. Pengunjung atau pernah menggunakan komputer di Laboratorium Komputer Universitas Banten Jaya
- c. Telah menggunakan komputer lebih dari satu kali

Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N e^2)}$$

Dengan menggunakan rumus Slovin didapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 95 responden, Namun atas pertimbangan peneliti, karena keterbatasan waktu dan biaya maka jumlah sampel ditentukan dengan sengaja menjadi 45 responden, dimana penentuan ini juga didasarkan pada syarat dari sampel pusposif.

Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian sikap menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Sedangkan skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan lima kategori jawaban sebagai berikut :

Tabel 1 Skala Likert

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Teknik pengumpulan data yang digunakan dua metode utama

pengumpulan data yaitu observasi dan teknik angket.

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk melakukan pengamatan dari berbagai fenomena atau kondisi yang terjadi. Pemilihan dengan model ini bertujuan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara, seperti : perilaku petugas Lab. Komputer selama wawancara, interaksi antara petugas lab komputer dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

Teknik angket disebarakan pada responden dalam hal ini sebanyak 45 mahasiswa yang terdiri dari 5 program studi. Pemilihan dengan model ini didasarkan atas alasan bahwa : (a) responden memiliki waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan, (b) setiap responden melakukan penyusunan dan cara pengisian yang sama atas pertanyaan yang diajukan, (c) responden mempunyai kebebasan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, dan (d) cakupan responden lebih luas sehingga banyak data atau

keterangan terkumpul dan data terkumpul dalam waktu yang tepat.

Teknik Analisis Data adalah teknik pengolahan data menjadi informasi dengan tujuan agar data tersebut mudah dipahami dan dapat ditemukan solusi dari suatu permasalahan. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik inferensial, merupakan statistik yang berfungsi menyediakan aturan-aturan atau cara yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam rangka mencoba menarik kesimpulan yang bersifat umum maupun khusus dari sekumpulan data yang telah diolah. Statistik inferensial juga menyediakan aturan-aturan yang diperlukan dalam menarik kesimpulan (*conclusion*), penyusunan atau pembuatan ramalan (*prediction*), dan penarikan (*estimation*) (Supardi: 2009).

Hipotesis statistik adalah pernyataan hipotesis yang berbentuk

lambang statistik dan digunakan dalam pengujian hipotesis. Hipotesis statistik yang digunakan disesuaikan dengan hipotesis yang akan diuji.

1. $H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y)

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y).

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Data yang dideskripsikan merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan instrumen-instrumen yang dikembangkan.

1. Kualitas Pelayanan

Data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan dengan jumlah responden 45 yang disusun secara kelompok dari skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kualitas pelayanan, diketahui bahwa skor terendah adalah 49 dan tertinggi 125 dengan nilai rata-rata (mean) 94.33; median 96.47; modus 98.46

varians 225.87; dan standar deviasi 15.03.

Tingkat kualitas pelayanan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut :

0 % - 20 % = sangat tidak baik

21 % - 40 % = tidak baik

41 % - 60 % = cukup baik

61 % - 80 % = baik

81 % - 100 % = sangat baik

Tingkat ketercapaian kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 75%, tergolong dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Rata - rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{94.33}{125} \times 100 = 75.46$$

(skor maksimum adalah jumlah item angket dikalikan dengan skor tertinggi alternatif pilihan jawaban untuk tiap variabel, untuk kualitas pelayanan jumlah angket adalah 25 dengan alternatif jawaban 5 pilihan

jawaban, dengan demikian skor maksimum atau skor ideal adalah (25 x 5 = 125)).

Sebaran data variabel kualitas pelayanan apabila digambarkan dalam bentuk daftar distribusi frekuensi seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

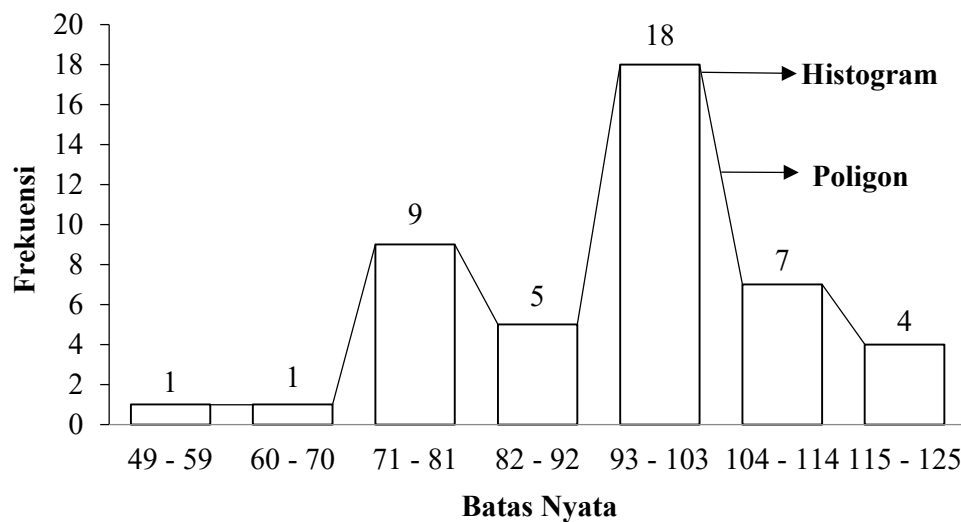
Interval	Frekuensi	Fr (%)
49 - 59	1	2
60 - 70	1	2
71 - 81	9	20
82 - 92	5	11
93 - 103	18	40
104 - 114	7	16
115 - 125	4	9
Jumlah	45	100%

Tabel 2 menunjukkan kualitas pelayanan pada interval kelas 49 - 59 frekuensinya mencapai 1 orang dan merupakan 2% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval kelas 60 - 70 frekuensinya mencapai 1 orang dan merupakan 2% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval 71 - 81 mencapai 9 orang dan merupakan 20% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval 82 - 92 mencapai 5 orang dan merupakan 11% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval 93

- 103 mencapai 18 orang dan merupakan 40% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval kelas 104 - 114 frekuensinya mencapai 7 orang dan merupakan 16% dari 45 mahasiswa. Kualitas pelayanan pada interval 115 - 125

frekuensinya mencapai 4 orang dan merupakan 9% dari 45 orang.

Sebaran data variabel kualitas pelayanan apabila digambarkan dalam bentuk histogram serta poligon seperti terlihat pada Gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1 Kualitas Pelayanan

Gambar 1 menunjukkan histogram kualitas pelayanan. Pada batas nyata antara 49 - 59, frekuensinya berjumlah 1 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan pada batas nyata antara 60 - 70, frekuensinya berjumlah 1 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan pada batas nyata antara 71 - 81, frekuensinya

berjumlah 9 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan pada batas nyata antara 82 - 92, frekuensinya berjumlah 5 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan pada batas nyata antara 93 - 103, frekuensinya berjumlah 18 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan pada batas nyata antara 104 - 114,

frekuensinya berjumlah 7 orang dari 45 orang mahasiswa. Kualitas pelayanan ada batas nyata antara 115 - 125, frekuensinya berjumlah 4 orang dari 45 orang mahasiswa

2. Kepuasan Mahasiswa

Data yang diperoleh mengenai kepuasan mahasiswa dengan jumlah responden 45 yang disusun secara kelompok dari skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kepuasan mahasiswa, diketahui bahwa skor terendah adalah 53 dan tertinggi 125 dengan nilai rata-rata (mean) 94.91¹; median 98.53²; modus 101.61³; varians 1518492.556⁴; dan standar deviasi 1232.37.

Tingkat kepuasan mahasiswa didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut :

- 0% - 20% = Sangat Tidak Baik
- 21% - 40% = Tidak Baik
- 41% - 60% = Cukup Baik
- 61% - 80% = Baik
- 81% - 100% = Sangat Baik

Tingkat ketercapaian kepuasan mahasiswa berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 76%, tergolong dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Rata - rata} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{94.91}{125} \times 100 = 75.93$$

(skor maksimum adalah jumlah item angket dikalikan dengan skor tertinggi alternatif pilihan jawaban untuk tiap variabel, untuk kualitas pelayanan jumlah angket adalah 25 dengan alternatif jawaban 5 pilihan jawaban, dengan demikian skor maksimum atau skor ideal adalah (25 x 5 = 125)).

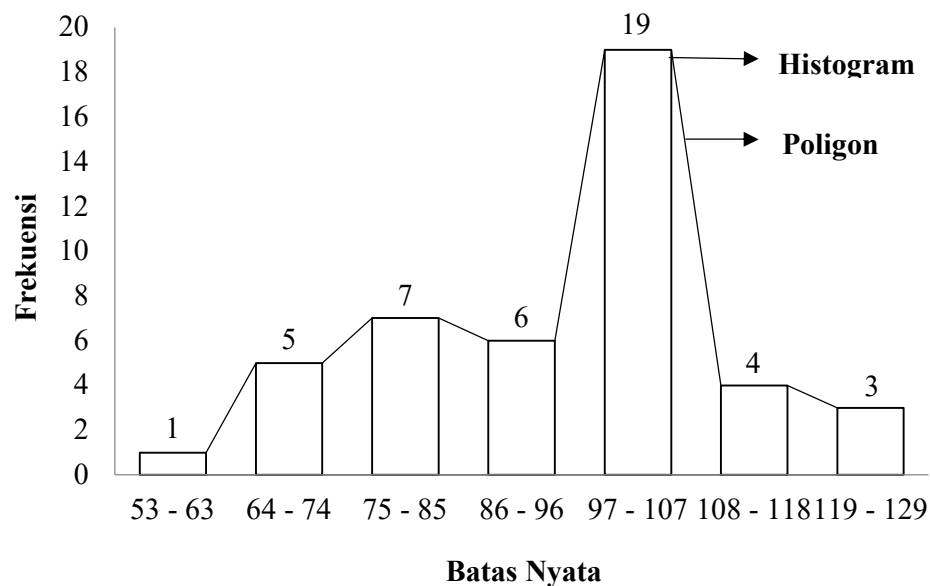
Sebaran data variabel kepuasan mahasiswa apabila digambarkan dalam bentuk daftar distribusi frekuensi seperti terlihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa

Interval	Frekuensi	Fr (%)
53 - 63	1	2
64 - 74	5	11
75 - 85	7	16
86 - 96	6	13
97 - 107	19	42
108 - 118	4	9
119 - 129	3	7

Tabel 3 menunjukkan kepuasan mahasiswa pada interval kelas 53 - 63 frekuensinya mencapai 1 orang dan merupakan 2% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval kelas 64 - 74 frekuensinya mencapai 5 orang dan merupakan 11% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval 75 - 85 mencapai 7 orang dan merupakan 16% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval 86 - 96 frekuensinya mencapai 6 orang dan merupakan 13% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval 97 - 107 mencapai 19 orang dan merupakan 42% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval kelas 108 - 118 frekuensinya mencapai 4 orang dan merupakan 9% dari 45 mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada interval 119 - 129 frekuensinya mencapai 3 orang dan merupakan 7% dari 45 orang.

Sebaran data variabel kualitas pelayanan apabila digambarkan dalam bentuk histogram serta poligon seperti terlihat pada Gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2 Histogram dan Poligon Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

A. Pengujian Hipotesis

1. Uji Korelasi

Hipotesis yang diuji adalah terdapat hubungan atau pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Dengan rumusan hipotesis nol dan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan

dengan kepuasan mahasiswa

H_1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa

Selanjutnya dilakukan uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji signifikansi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa seperti pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4 Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Signifikansi Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Korelasi	r	r ²	Uji Signifikansi						
			N	α	dk	t _{hitung}	t _{tabel}	keputusan	kesimpulan
r _{xy}	0.80	0.64	45	0.05	43	8.75	1.68	H ₁ diterima	Korelasi signifikansi

Tabel 4 hasil analisis korelasi sederhana diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,80$. Dari uji signifikansi korelasi diperoleh $t_{hitung} = 8,75$. koefisien korelasi sederhana ini ternyata signifikan setelah diuji dengan uji t. hal ini ditunjukkan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,75 > 1,68$ pada $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan dk 43. Dengan demikian korelasi antara

kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa sangat berarti.

Selanjutnya diadakan pengujian koefisien determinasi. Koefisien determinasi $r_{xy}^2 = 0,64$. Berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 64%. Sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2. Uji Regresi

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diketahui melalui analisis regresi dan korelasi. Analisis regresi model persamaan regresi memperoleh harga a = 22,08 dan harga b = 0,77. Dengan memasukkan harga a dan b ke dalam model

persamaan regresi Y atas X, $\hat{Y} = 22,04 + 0,77X$. Untuk menguji kebenaran pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dilakukan uji linearitas dan signifikansi regresi. Analisis terhadap berbagai sumber variasi ditampilkan dalam Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5 ANAVA untuk Regresi Linear Sederhana Kepuasan Mahasiswa (Y) atas Kualitas Pelayanan (X)
 $\hat{Y} = 22,04 + 0,77X$

Su.Va	Dk	JK	RJK	Fh	Ft
Total	45	415753			
Reg a	1	405365.4	405365	75.48	db (1:43) = 4.05
Reg b	1	6617.62	6617.62		
Sisa	43	3769.98	87.674	0.4	db (30:13) = 2.38
Tuna Cocok	30	3763.31	125.44		
Galat	13	3741.67	287.82		

Keterangan

JK = Jumlah kuadrat
 RJK = Rata-rata kumlah kuadrat
 Dk = Derajat kebebasan

Dari data Tabel 5 hasil pengujian linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,4 sedangkan dari daftar distribusi F dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $dk_1 = 30$ dan $dk_2 = 13$ diperoleh F_{tabel} sebesar 2,38. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $0,4 < 2,38$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan

regresi kepuasan mahasiswa (Y) atas kualitas pelayanan (X), $\hat{Y} = 22,08 + 0,77X$ adalah linear.

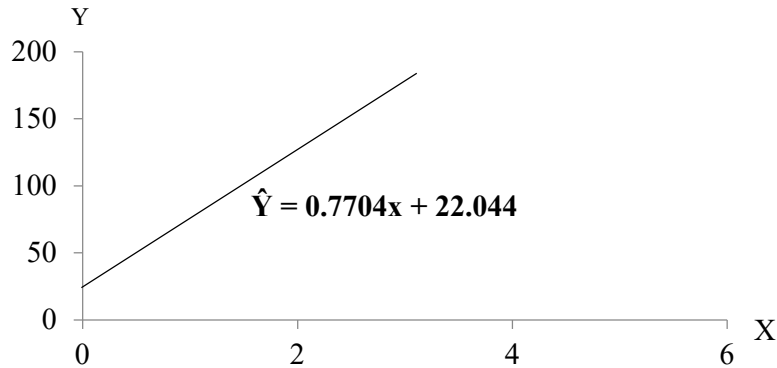
Setelah uji linearitas dilanjutkan dengan uji keberartian. Tabel 5 analisis varians (ANAVA) di atas diperoleh $F_{hitung} = 75,48$ sedangkan dari tabel distribusi F dengan derajat kebebasan $dk_1 = 1$ dan $dk_2 = 43$, dan taraf

kepercayaan $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{\text{tabel}} = 4,05$. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $75,48 > 4,05$, maka H_0 ditolak karena tidak teruji kebenarannya dan hal ini berarti H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi kepuasan mahasiswa (Y) atas Kualitas Pelayanan (X) adalah signifikan.

Keberartian hubungan antara kepuasan mahasiswa

atas kualitas pelayanan (X) secara sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua benar, yaitu terdapat kontribusi positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan teruji signifikan.

Kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y) dipolakan dalam bentuk diagram garis regresi linear seperti pada gambar 3 berikut:



Gambar 3 Diagram Garis Regresi Linear Sederhana

Model persamaan regresi pada Gambar 3 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan (X) akan diikuti dengan peningkatan sebesar

0.77 pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan konstanta 22.04.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan hasil penelitian ini dilakukan dari dua

sisi, yaitu hasil analisis deskripsi tiap variabel dan hasil analisis korelasi antar variabel.

1. Kualitas Pelayanan

Hasil dari penyebaran kuisioner instrumen kualitas pelayanan (X) diperoleh rentang 49 - 125, dengan rata-rata sebesar 94,33 menunjukkan skor rata-rata tergolong sangat tinggi dilihat dari ketercapaiannya pada skor rata-rata ideal yaitu tingkat ketercapaiannya 75% termasuk dalam kategori baik. Kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat pelayanan yang dapat diberikan berdasarkan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, mengemukakan bahwa "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Jadi kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan

guna memenuhi harapan pelanggan.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Mantik Sari Zahiah dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMK Bina Rahayu Sawangan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan dalam melayani konsumen sudah berkualitas karena memberikan kepuasan dan memenuhi harapan mereka, dan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru dan wali murid yang menyatakan bahwa pelayanan tata usaha sudah memuaskan. Hal tersebut didukung dari hasil kuisioner kepada siswa yang menyatakan setuju bahwa pelayanan tata usaha sudah baik.

Setelah mengadakan observasi di Laboratorium Komputer Universitas Banten Jaya, menurut peneliti kualitas pelayanan sangat berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer, karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan akan tercipta.

2. Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer

Hasil dari penyebaran kuisioner instrumen kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh rentang 53 - 129, dengan rata-rata sebesar 94,91 menunjukkan skor rata-rata tergolong sangat tinggi dilihat dari ketercapaiannya pada skor rata-rata ideal yaitu tingkat ketercapaiannya 76% termasuk dalam kategori baik. Kepuasan pelanggan merupakan sikap yang menunjukkan reaksi, persepsi, dan kesenangan pelanggan terhadap karakteristik produk atau layanan yang diberikan seperti harapan pelanggan. Tjiptono, et al (2015) juga menjelaskan

“Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”. Dengan demikian, apakah seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja (atau hasil) produk dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Saed Armia dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan, kualitas pelayanan dan nilai persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi nilai memiliki pengaruh yang paling besar yaitu 36 persen dengan

signifikansi 0,000 Adjusted R square 0,364 menunjukkan bahwa 36,4 persen varians kepuasan pelanggan dijelaskan oleh independen variabel dalam persamaan regresi, sedangkan 64,6 persen lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Setelah mengadakan observasi di Laboratorium Komputer Universitas Banten Jaya, menurut peneliti puas atau tidaknya pelanggan dalam arti mahasiswa pengguna laboratorium komputer bergantung pada pelayanan yang diberikan dan kesesuaian harapan mahasiswa, sebab kepuasan pelanggan merupakan sikap yang menunjukkan reaksi, persepsi, dan kesenangan pelanggan terhadap karakteristik layanan yang diberikan seperti harapan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pengguna Laboratorium Komputer

Adapun skor nilai variabel X dan Y dapat dilihat melalui lampiran. Tabulasi angket dari kedua komponen tersebut yang diperoleh dari 45 responden akan digabungkan menjadi satu sehingga dapat terlihat dengan jelas perbedaan skor nilai dari komponen yang ada pada setiap itemnya.

Dalam melakukan uji korelasi peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* seperti yang sudah dijelaskan pada bab terdahulu tujuan penggunaan rumus ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat atau kekuatan korelasi antara variabel X dan variabel Y. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien korelasi sebesar 0,80. Untuk mengetahui koefisien ini bersifat positif, maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan ($n = 45$) sehingga diperoleh r_{tabel} 0,301 dan taraf kesalahan 0,05 dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar

dari r_{tabel} maka terdapat korelasi yang signifikan. Sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} $0,80 > 0,301$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer di UNBAJA. Berdasarkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,80 bila dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi $0,77 < KK \leq 0,90$ menunjukkan bahwa koefisien korelasi sangat kuat.

Hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer di UNBAJA. Data yang dikorelasikan adalah data variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer (Y), kemudian kedua variabel tersebut dikorelasikan dengan rumus r_{xy} . Hasil

perhitungan penelitian diperoleh korelasi antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer 0,80. Untuk mengetahui hipotesis ini diterima maka perlu dikonsultasikan pada uji signifikansi dengan uji t, dimana ($n = 45-2$), taraf signifikan 0,05 diperoleh $t_{tabel} = 1,68$. Dengan demikian t_{hitung} ($8,75 > 1,68$) t_{tabel} , ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kedua variabel tersebut.

Koefisien determinasi r^2 sebesar 0,64 memberikan informasi, bahwa secara sederhana 64% variasi yang terjadi pada kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan mahasiswa. Pola hubungan antara ke dua variabel tersebut, dinyatakan dengan persamaan regresi linear $\hat{Y} = 22,044 + 0,77X$.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa makin tinggi kualitas pelayanan maka

makin tinggi pula kepuasan mahasiswa dan sebaliknya makin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil data angket kualitas pelayanan, diperoleh data bahwa kualitas pelayanan laboratorium komputer Universitas Banten Jaya tergolong dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal, dimana hasil persentase dari perbandingan tersebut masuk dalam kategori interpretasi baik.
2. Berdasarkan hasil wawancara, Laboratorium Komputer di Universitas Banten Jaya tidak hanya digunakan untuk kegiatan perkuliahan saja melainkan dapat digunakan sebagai tempat

penelitian baik dosen maupun mahasiswa juga kegiatan kursus atau pelatihan-pelatihan. Dengan demikian, Laboratorium Komputer di Universitas Banten Jaya berperan penting, tidak hanya dalam menunjang kegiatan belajar mengajar tetapi juga sebagai pendukung kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

3. Berdasarkan hasil perhitungan uji-F, diperoleh data bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer di Universitas Banten Jaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji-F, dimana nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,80 dan $t_{hitung} = 8,75$ yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,68. Demikian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer di Universitas Banten Jaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas terbitnya tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi K , Zarah P. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016)
- Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto, and Yuni Lestari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1.1 (2013)
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2019).
- Armia, Saed. *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Black Berry Messenger di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)*. *Jurnal Ekombis* 2.1 (2018).
- Citrawan, Marga. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Terang Motor Semarang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang (2013).
- Endri Darlius, Novianti, *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII.1 (2018)
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. (Yogyakarta : deepublish CV Budi Utama, 2019)
- Fauzi, Anis. *Ilmu Dan Manajemen Dalam Persepektif Fenomena*. (Tangerang : Media Edukasi Indonesia, 2020).
- Fauzi, Anis. *Manajemen Peningkatan Profesionalisme Dosen*. (Serang : FTK Banten Press, 2013).
- Hidayat, Lukman, Mumuh Mulyana, and Marwan Effendy. *Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer*. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)* 1.2 (2018)
- Meiriana, Yuyun. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Area Berau*. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia* no 19. Vol 2 (2019).
- Muhammad Rheza Alfin and Sahidillah Nurdin. *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, 1.2 (2017)
- Nani Pratika and Harapan Tua, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2.1 (2018)
- Rosa Lesmana, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Radekatama Piranti Nusa*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, No 2. Vol 2 (2019)
- Sauri, Supian. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*. Tesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2017

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2015).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2018).
- Sunardi, Sunardi, and Sri Handayani. *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia*. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance* 4.3 (2013).
- Supardi, *Statistik Penilaian Pendidikan (Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan kesimpulan)*. (Depok : Rajagrafindo Persada, 2017).
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta : Andi, 2005)
- Tone, Kamaruddin. *Sistem Pengelolaan Manajemen Laboratorium Komputer Jurusan Sistem Informasi UIN Alauddin Makassar*. *Jurnal Instek (Informatika Sains dan Teknologi)* 2.1 (2017)
- Tukiran T, Hidyati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif (sebuah Pengantar)*. (Bandung : Alfabeta, 2011)
- Ulum, Mochamad Chazienul. *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press, 2018
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Winoto, suhadi. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. (Yogyakarta : CV. Bildung Nusantara, 2020).
- Yanuarti, Elly. *Desain Aplikasi Pengelolaan Laboratorium Komputer*. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)* 6.1 (2017).