

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI

Khalid Iskandar<sup>1</sup>,  
Aris Armunanto<sup>2</sup>

Muhammad Syaifulloh<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhadi Setiabudi  
Email : [iskandar.camantara@gmail.com](mailto:iskandar.camantara@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhadi Setiabudi  
Email : [arisarmunanto@gmail.com](mailto:arisarmunanto@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhadi Setiabudi  
Email : [msyaifulloh@umus.ac.id](mailto:msyaifulloh@umus.ac.id)

### Abstract

*Perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan. Untuk sebuah kampus swasta, pelayanan administrasi mahasiswa menjadi prioritas kebutuhan yang sangat penting. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja dan Perilaku Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa di Universitas Muhadi Setiabudi, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif, Tahapan penelitian dilakukan dengan cara Observasi lapangan, Penyusunan dan mengisi Angket/Kuesioner yang kemudian data data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS, Jumlah Populasi yang dijadikan sampel 58 Orang Karyawan Administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa sejumlah, Karena Jumlah populasi kurang dari 100 maka populasi dijadikan Sampel semuanya dengan metode Total Sampling.*

*Hasil Penelitian secara parsial menunjukkan Pengaruh yang positif antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Perilaku Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administasi, sedangkan secara simultan Variabel Lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Administrasi mahasiswa di Universitas mahasiswa. Adapun dari Perhitungan didapatkan nilai  $X_1$  memberikan pengaruh kepada  $Y$  sebesar 37.7%, dan  $X_2$  memberikan pengaruh kepada  $Y$  sebesar 38.3%.*

**Keywords:** *Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Perilaku Mahasiswa*

### PENDAHULUAN

Civitas Akademika Perguruan Tinggi terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan. Pelayanan Administrasi pada mahasiswa menjadi prioritas yang utama. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi khususnya kampus Swasta Bagian Administrasi di usahakan untuk memberikan pelayanan yang maksimal, guna mendukung keberhasilan visi, misi dan tujuan serta program di perguruan tinggi. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para mahasiswa. kemampuan untuk segera mengatasi Pengelolaan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di perguruan Tinggi.

Kualitas layanan dan kualitas kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai instrumen untuk menanggulangi tingkat persaingan yang semakin ketat. Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Kualitas Pelayanan administrasi mahasiswa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan yakni para mahasiswa. Dalam jangka panjang, Perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa dimana Perguruan tinggi memaksimalkan Tanggapan/resposiveness dan lingkungan kerja yang baik. Setiap perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan dan pelayanan yang optimal, mengingat perguruan tinggi harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan yang ketat seperti sekarang ini. Perilaku mahasiswa atau konsumen di perguruan tinggi juga perlu

diperhatikan, supaya mahasiswa merasa tidak kesulitan dalam melakukan rutinitas seperti kuliah, tugas, ujian dan lain lain, dengan kualitas pelayanan yang baik, kemungkinan bisa membuat mahasiswa bisa lebih fokus dalam melaksanakan tri dharma Perguruan tinggi. Menurut Syaifulloh dan Pranoto (2017) berhasilnya Sebuah pembangunan Nasional juga ditentukan oleh adanya bebrbagai faktor, khususnya sumber daya manusia yang berkualitas dari pengambil kebijakan maupun perencana dari sektor terdepan.

Faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan adalah lingkungan kerja. Menurut Alex S. Nitisemito (2010), Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah pewarnaan, kebersihan, penerangan, pertukaran udara, musik, keamanan dan kebisingan. Salah satu definisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan Administrasi biasanya mengacu pada statuta dan visi misi Perguruan Tinggi, memberi pelayanan yang yang berkualitas dengan standar yang baik dan dapat diterima oleh Mahasiswa. Kualitas pelayanan administrasi adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan Kualitas pelayanan.

Menurut Wibawanti (2013) berpendapat perilaku manusia bisa terjadi karena dorongan yang timbul dari diri manusia. Sementara dorongan merupakan sebuah usaha untuk bisa memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia tersebut sehingga mengartikan perilaku sebagai perwujudan dari kebutuhan manusia dan ada hubungan perilaku dengan sikap bagi masing masing individu. Perilaku masih bisa dikatakan wajar ketika terjadi penyesuaian diri yang nantinya harus diserasikan dengan peran manusia sebagai makhluk sosial.

Universitas Muhadi Setiabudi merupakan kampus yang baru berusia 8 tahun, dan Universitas satu-satunya di pantura kabupaten Brebes. Di usianya yang masih relatif masih muda, kampus ini membutuhkan banyak kepercayaan masyarakat supaya mahasiswa yang ada sekarang ini dapat merasakan kualitas pelayanan administrasi yang baik, sehingga jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan, maka akan tercipta kondisi yang baik dan pelaksanaan tri dharma juga akan lancar, Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisa bagaimana lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa universitas muhadi setiabudi dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Pentingnya penelitian ini diadakan karena adanya beberapa pertanyaan dari beberapa mahasiswa tentang pelayanan administrasi, Seperti Pelayanan di Fakultas, Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, Bagian keuangan dan bagian administrasi umum, yang menangani Bagian mahasiswa, seperti info beasiswa, ujian, Praktik lain lain.

Berdasarkan gambaran umum permasalahan, penulis tertarik untuk membahas masalah Kualitas Pelayanan Adminsitasi yang dikaitan dengan Lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa dengan mengambil judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa di Universitas Muhadi Setiabudi”

## **KAJIAN PUSTAKA**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, Fandi, Diana (2008) Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Menurut Syaifulloh, Wahid dan Nasiruddin (2018). Kualitas dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu Kinerja Seseorang dalam menghasilkan barang atau jasa, sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan. Ukuran-ukuran produktivitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar.

Nujmatul laely (2013) Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Riono et.al. (2020) (Riono et al., 2020) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2018) Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah/pelanggan diharapkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Bahwa ukuran kualitas pelayanan terbagi dalam lima dimensi kualitas (Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiyansyah, 2011:42) yaitu dimensi dan indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibles (berwujud)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b. *Realibility (kehandalan)*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- c. *Reponsiveness (ketanggapan)*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- d. *Assurance (jaminan)*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- e. *Emphaty (empati)*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan Risqonadhimi, (2011). Menurut Tjiptono (2008), terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

- a. *Transcendental approach*  
Kualitas dipandang sebagai innate excellence, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
- b. *Product-based approach*  
Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- c. *User-based approach*  
Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya perceived quality) merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- d. *Manufacturing-based approach*  
Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
- e. *Value-based approach*  
Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Menurut Riono, Syaifulloh, Utami (2020) Kegiatan dari suatu instansi tidak mungkin terlepas dari faktor Sumber Daya Manusia, yang mana manusia sebagai motor penggerak jalannya suatu organisasi. Sebab hal itu, bisa disebutkan bahwa hidup serta matinya organisasi bergantung dari bagaimana cara sumber daya manusia ataupun pegawai yang tersedia dalam melaksanakan organisasi.

Heni (2015) dalam Penelitiannya mengemukakan Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja sangatlah perlu untuk diperhatikan karena merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kinerja karyawan.

Terdapat dua jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Menurut Sarwoto (2010):

- a. Lingkungan Kerja Fisik. Merupakan lingkungan atau kondisi tempat kerja yang dapat mempengaruhi atau efisiensi kerja, diantaranya adalah:
  - 1) Tata Ruang kerja
  - 2) Cahaya
  - 3) Suhu dan kelembaban udara
  - 4) Suara yang tidak mengganggu
  - 5) Suasana kerja
  - 6) Keamanan kerja karyawan
- b. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesame rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan/pegawai yaitu:

- 1) Struktur kerja yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- 2) Tanggung jawab kerja,yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- 4) Kerjasama antar kelompok

Kelancaran komunikasi Kedua jenis lingkungan kerja diatas harus selalu diperhatikan oleh organisasi, keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja. terkadang organisasi hanya mengutamakan salah satu jenis lingkungan kerja diatas, tetapi akan lebih baik lagi apabila keduanya dilaksanakan secara maksimal. Dengan begitu kinerja karyawan bisa lebih maksimal.

Perilaku manusia bisa diartikan menjadi sebuah sikap atau tindakan dan juga semua yang dilakukan manusia pada saat bekerja atau diluar pekerjaan seperti saling bertukar pendapat, berbicara, berjalan dan kegiatan lainnya. Menurut pendapat Kurt Levin, perilaku manusia pada dasarnya merupakan fungsi interaksi antara individu yang bersangkutan dengan lingkungan. Masing-masing individu juga memiliki karakteristik yang berbeda beda sehingga manusia juga memiliki beberapa keunikan tersendiri yang belum tentu dimiliki orang lain. Perilaku manusia bisa diartikan sebagai sikap atau tindakan dan juga segala sesuatu yang dilakukan manusia seperti bertukar pendapat, berjalan, berbicara dan sebagainya.

Menurut Kotler (2007) bahwa, “perilaku konsumen merupakan studi tentang cara individu, kelompok, dan organisasi menyeleksi, membeli, menggunakan, dan memposisikan barang, jasa, gagasan, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka”. Dalam hal pengelolaan keuangan adakalanya mahasiswa juga punya perilaku sendiri, seperti Perilaku keuangan yang sehat ditunjukkan oleh aktivitas perencanaan, pengelolaan serta pengendalian keuangan yang baik. Indikator perilaku keuangan yang baik dapat dilihat dari cara/sikap seseorang dalam mengelola keluar masuknya uang. Menurut (Hilgert dan Hogart, dalam Serli Wijaya (2005). Bijak tidaknya pengelolaan keuangan pribadi ini erat kaitannya dengan kemampuan serta pengetahuan seseorang akan konsep-konsep keuangan yang dikenal dengan literasi keuangan. Literasi keuangan didefinisikan sebagai kecerdasan atau kemampuan seseorang dalam mengelola keuangannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai/karyawan di Universitas Muhadi Setiabudi sejumlah 58 Responden.yang terdiri dari Bagian bagian berikut:

| NO     | BIDANG ADMINISTRASI | JUMLAH PEGAWAI | KETERANGAN                  |
|--------|---------------------|----------------|-----------------------------|
| 1      | BAAK                | 5 Orang        | 1 Kepala, 3 Kabid, 1 Staf   |
| 2      | BAUK                | 8 Orang        | 1 Kepala, 4 Kabid, 3 Staf   |
| 3      | LP3M                | 6 Orang        | 1 Kepala, 4 Kapus, 1 Staf   |
| 4      | UPT                 | 19 Orang       | 8 Kabid, 3 Kapus, 8 Staf    |
| 5      | FAKULTAS            | 20 Orang       | 5 Dekan, 10 Kaprodi, 5 Staf |
| JUMLAH |                     | 58 Orang       |                             |

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data Lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa Serta Kualitas Pelayanan Administrasi, Secara garis besar, tahapan-tahapan yang ditempuh dalam melaksanakan penelitian ada beberapa tahap, yaitu: Tahap Perencanaan yang terdiri dari Merumuskan Masalah, Merumuskan Hipotesis, Menyusun Rencana Penelitian, Mengadakan Studi Pendahuluan, Merumuskan Sampel Penelitian, Tahapan Pelaksanaan yang terdiri dari Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Tahapan Laporan Penelitian.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sedangkan data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibuat oleh penulis dan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh penulis Kualitas Pelayanan Administrasi, lingkungan dan perilaku mahasiswa di Universitas Muhadi setiabudi. Dan data sekunder dalam penelitian ini adalah studi pustaka mengenai penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan adminitrasi. Metode Pengumpulan Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar Kuesioner/Angket Skala sikap yang diberikan kesejumlah Bagian administrasi di Universitas Muhadi Setiabudi dan *In-Dept Interview* untuk mengidentifikasi lebih mendalam terkait indicator dari variable yang digunakan.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 30 responden. Kemudian nilai r yangdiperoleh dibandingkan dengan nilai r table sesuai dengan baris n dan taraf signifikasi( $\alpha=5\%$ ). Pengujian validitas, kuesionerdikatakan valid apabila r hitung  $>$  r table. Ariyanto (2013). Sebelum kuesioner dipergunakan untuk penelitian terlebih dahulu diujicobakan kepada 20 tenaga Administrasi ditempat lain. Uji coba ini dilakukan untukmengetahui validitas dan reliabilitasnya. Sedangkan untuk mengukur tingkat reliabilitas data menggunakan rumus Alpha Cronbach Jika Cronbach alpha  $>$  0,6 maka variabel reliabel, dan jika Cronbach alpha  $<$  0,5 maka variabel tidak reliabel.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier ber-ganda. Sedangkan untuk uji t, apabila t hitung $>$ t tabel dan signifikansi t hitung  $<$   $\alpha$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dan apa-bila t hitung  $<$  t tabel dan signifikansi t hitung  $>$   $\alpha$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, dengan taraf signifikan 0,05. Untuk uji F, jika F hitung  $<$  F tabel (k, n-k-1) dan signifikansi Fhitung  $>$   $\alpha$ , maka: Ho diterima dan Ha ditolak,begitu juga berlaku sebaliknya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang di dasarkan pada tahapan tahapan penelitian, maka didapatkan hasil olahan data sebagai berikut, Data Validitas dan Reabilitas X<sup>1</sup>

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Lingkungan Kerja 1    | 36.6000                    | 26.884                         | .773                             | .942                             |
| Lingkungan Kerja 2    | 36.6000                    | 27.832                         | .737                             | .944                             |
| Lingkungan Kerja 3    | 36.5000                    | 27.526                         | .701                             | .945                             |
| Lingkungan Kerja 4    | 36.5000                    | 27.421                         | .865                             | .940                             |
| Lingkungan Kerja 5    | 36.5000                    | 27.947                         | .761                             | .943                             |
| Lingkungan Kerja 6    | 36.5000                    | 26.684                         | .844                             | .939                             |
| Lingkungan Kerja 7    | 36.7000                    | 24.958                         | .862                             | .937                             |
| Lingkungan Kerja 8    | 36.6500                    | 25.187                         | .792                             | .941                             |
| Lingkungan Kerja 9    | 36.8500                    | 24.766                         | .792                             | .942                             |
| Lingkungan Kerja 10   | 36.9000                    | 25.042                         | .803                             | .941                             |

Berdasarkan hasil pengujian, dari 10 item Pertanyaan Tentang Lingkungan Kerja, semua pertanyaan dinyatakan valid karena hasil uji SPSS mendapatkan nilai r hitung > nilai r table (Corrected Item-Total Correlation > 0.2564).

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .947                   | 10         |

Uji reliabilitas Lingkungan Kerja telah valid karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis maka variable Lingkungan Kerja yang diukur dengan 10 butir pertanyaan telah reliable.

Data Validitas dan Reabilitas X<sup>2</sup>

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Perilaku Mahasiswa 1  | 34.2000                    | 23.221                         | .875                             | .922                             |
| Perilaku Mahasiswa 2  | 34.3500                    | 24.766                         | .685                             | .931                             |
| Perilaku Mahasiswa 3  | 34.3500                    | 24.555                         | .724                             | .930                             |
| Perilaku Mahasiswa 4  | 34.3000                    | 22.958                         | .820                             | .925                             |
| Perilaku Mahasiswa 5  | 34.3500                    | 24.239                         | .784                             | .927                             |
| Perilaku Mahasiswa 6  | 34.2500                    | 23.039                         | .851                             | .923                             |
| Perilaku Mahasiswa 7  | 34.3000                    | 22.958                         | .820                             | .925                             |
| Perilaku Mahasiswa 8  | 34.4500                    | 23.313                         | .765                             | .928                             |
| Perilaku Mahasiswa 9  | 34.7000                    | 24.221                         | .653                             | .933                             |
| Perilaku Mahasiswa 10 | 34.5500                    | 24.261                         | .524                             | .942                             |

Berdasarkan hasil pengujian, dari 10 item Pertanyaan Tentang Perilaku Mahasiswa, semua pertanyaan dinyatakan valid karena hasil uji SPSS mendapatkan nilai r hitung > nilai r table (Corrected Item-Total Correlation > 0.2564).

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .935                   | 10         |

Uji reliabilitas Perilaku Mahasiswa telah valid karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis maka variable Perilaku Mahasiswa yang diukur dengan 10 butir pertanyaan telah reliable

Data Validitas dan Reabilitas Y

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Kualitas Pelayanan 1  | 39.3000                    | 14.432                         | .351                             | .844                             |
| Kualitas Pelayanan 2  | 39.3500                    | 14.029                         | .368                             | .844                             |
| Kualitas Pelayanan 3  | 39.6000                    | 12.147                         | .707                             | .812                             |
| Kualitas Pelayanan 4  | 39.3000                    | 12.853                         | .555                             | .828                             |
| Kualitas Pelayanan 5  | 39.4500                    | 12.682                         | .614                             | .822                             |
| Kualitas Pelayanan 6  | 39.4500                    | 13.208                         | .588                             | .825                             |
| Kualitas Pelayanan 7  | 39.3500                    | 13.818                         | .523                             | .831                             |
| Kualitas Pelayanan 8  | 39.4500                    | 14.050                         | .379                             | .843                             |
| Kualitas Pelayanan 9  | 39.5000                    | 12.158                         | .758                             | .807                             |
| Kualitas Pelayanan 10 | 39.4500                    | 12.997                         | .541                             | .829                             |

Berdasarkan hasil pengujian, dari 10 item Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi, semua pertanyaan dinyatakan valid karena hasil uji SPSS mendapatkan nilai  $r$  hitung > nilai  $r$  table (Corrected Item-Total Correlation > 0.2564).

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .844                   | 10         |

Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi telah valid karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis maka variable Kualitas Pelayanan Administrasi yang diukur dengan 10 butir pertanyaan telah reliable

Hasil pengujian reliabilitas variabel independen dan dependen menggunakan program SPSS, didapatkan angka Cronbach's Alpha Lingkungan Kerja sebesar 0.947, Perilaku Mahasiswa sebesar 0.935, Kualitas Pelayanan (0.844). Pengujian reliabilitas menggunakan kriteria Nunnaly dimana reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket ( $0.844 > 0.6$ ) dapat diakui atau semua butir pernyataan variabel dapat dinyatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik yang telah dilakukan pada rekap hasil kuesioner menunjukkan nilai sebagai berikut :

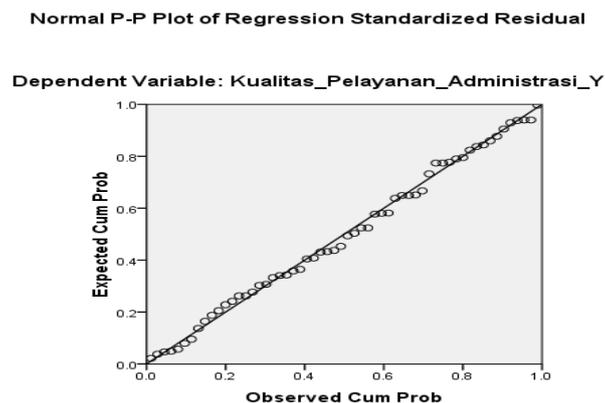
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |                           |                                       |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|                                    |                | Lingkungan_Kerj<br>a_X1 | Perilaku_Mahasiswa<br>_X2 | Kualitas_Pelayanan<br>_Administrasi_Y |
| N                                  |                | 58                      | 58                        | 58                                    |
| Normal Parameters <sup>a</sup>     | Mean           | 40.0000                 | 38.2069                   | 43.5690                               |
|                                    | Std. Deviation | 5.09213                 | 5.39577                   | 3.35142                               |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .164                    | .153                      | .162                                  |
|                                    | Positive       | .164                    | .153                      | .162                                  |
|                                    | Negative       | -.088                   | -.101                     | -.113                                 |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                | 1.249                   | 1.167                     | 1.236                                 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .088                    | .131                      | .094                                  |

a. Test distribution is Normal.

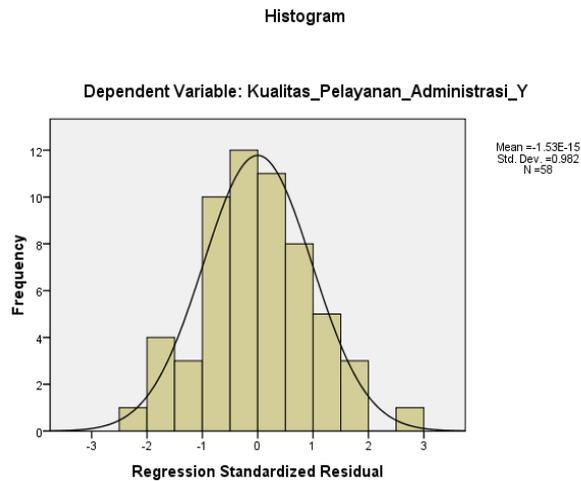
b. Calculated fro data

Hasil dari Tabel Kolmogorov-Smirnov tes diperoleh bahwa data menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov dari Lingkungan kerja sebesar  $1.249 > 0.05$ , Perilaku mahasiswa  $1.167 > 0.05$  dan kualitas pelayanan  $1.236 > 0.05$  sedangkan nilai Asyp sigi sebesar  $0.088 > 0.05$ , Lingkungan kerja,  $0.131 > 0.05$  dan Kualitas Pelayanan  $0.094 > 0.05$  hasil tersebut memiliki distribusi normal dan telah memenuhi normalitas data.

Adapun uji normalitas data menunjukkan grafik sebagai berikut:



Berdasarkan gambar Uji grafik probabilitas plot diperoleh data secara visualisasi bahwa penyebaran data yang ditandai oleh bulat cenderung mengikuti arah garis Diagonal dan merapat, hal tersebut bisa dikatakan data dalam penelitian ini telah memiliki distribusi normal



Histogram ini memberikan gambaran bahwa jawaban responden cenderung mengumpul pada skor -3 – 3. Berdasarkan deskripsi statistik dari variabel Lingkungan kerja, Perilaku Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Adminitrasi, dapat diketahui Mean = 1.5E-15 dengan Standart Deviasi = 0.982 dan terlihat kurva pada table tersebut normal relative tegak membentuk lonceng yang lurus, sehingga dapat dikatakan Variabel Kulitas Pelayanan Adminitrasi berdistribusi Normal Uji Multikolinieritas di gunakan untuk mendeteksi apakah variabel independent pada model regresi saling berkorelasi.

#### Descriptive Statistics

|                                   | N  | Mean    | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
|-----------------------------------|----|---------|----------------|---------|---------|
| Lingkungan_Kerja_X1               | 58 | 40.0000 | 5.09213        | 32.00   | 50.00   |
| Perilaku_Mahasiswa_X2             | 58 | 38.2069 | 5.39577        | 29.00   | 50.00   |
| Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Y | 58 | 43.5690 | 3.35142        | 38.00   | 50.00   |

Nilai Analisis Korelasi Lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa terhadap Kualitas pelayanan Adminitrasi

#### Correlations

|                        |                                   | Kualitas Pelayanan<br>Adminitrasi | Lingkungan<br>Kerja | Perilaku<br>Mahasiswa |
|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Pearson<br>Correlation | Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Y | 1.000                             | .519                | .566                  |
|                        | Lingkungan_Kerja_X1               | .519                              | 1.000               | -.087                 |
|                        | Perilaku_Mahasiswa_X2             | .566                              | -.087               | 1.000                 |
| Sig. (1-tailed)        | Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Y | .                                 | .000                | .000                  |
|                        | Lingkungan_Kerja_X1               | .000                              | .                   | .257                  |
|                        | Perilaku_Mahasiswa_X2             | .000                              | .257                | .                     |
| N                      | Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Y | 58                                | 58                  | 58                    |
|                        | Lingkungan_Kerja_X1               | 58                                | 58                  | 58                    |
|                        | Perilaku_Mahasiswa_X2             | 58                                | 58                  | 58                    |

Pengaruh Lingkungan kerja dan Perilaku Mahasiswa terhadap kualitas Pelayanan Administrasi mahasiswa.

Analisis Regresi Variabel  $X^1$  dan  $X^2$  terhadap Y

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .804 <sup>a</sup> | .646     | .633              | 2.03014                    |

a. Predictors: (Constant), Perilaku\_Mahasiswa\_X2, Lingkungan\_Kerja\_X1  
b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi\_Y

Dari tabel tersebut dapat diketahui, nilai R Square sebesar 0.646. Nilai R Square tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R" yaitu  $0.804 \times 0.804 = 646$ . Besarnya angka koefisien Determinasi (R Square) adalah 0.646 atau sama dengan 64.40%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Lingkungan Kerja ( $X^1$ ), dan Perilaku Mahasiswa ( $X^2$ ), secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 64.40%, sedangkan sisanya ( $100\% - 64.40\% = 35.60\%$ ) dipengaruhi oleh variable lain di luar persamaan regresi atau variable yang tidak diteliti.

Uji F. Regresi Berganda

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 555.080        | 2  | 277.540     | 44.393 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 350.107        | 56 | 6.252       |        |                   |
|                    | Total      | 905.186        | 58 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Perilaku Mahasiswa, Lingkungan Kerja  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan statistik yang menggunakan SPSS, diperoleh tingkat signifikansi 0.000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0.05 atau  $F \text{ tabel} < F \text{ hitung} = 2.27 < 44.393$ . F table sebesar 2.27 diperoleh dengan melihat table F dengan derajat  $df=1$  ( $58-2-1$ ) pada taraf signifikansi 0,05.

Koefisien Pengaruh  $X^1$ ,  $X^2$  terhadap Y

| Coefficients <sup>a</sup> |                       |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|                           |                       | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1                         | (Constant)            | 13.868                      | 2.988      |                           | 4.641 | .000 |
|                           | Lingkungan_Kerja_X1   | .377                        | .053       | .573                      | 7.114 | .000 |
|                           | Perilaku_Mahasiswa_X2 | .383                        | .050       | .616                      | 7.647 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi\_Y

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 13.868 + 0.377X + 0.383X$$

Pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi  $b_1 = 0.377$  dan  $b_2 = 0.383$  yang memiliki probabilitas  $\text{sig.} = 0.000$  karena Probabilitas lebih kecil dari pada taraf penelitian ( $\text{sig} < \alpha$  yaitu  $0.000 < 0.005$ ) berarti variabel dan  $X_1$  dan  $X_2$  mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y). Adapun dari Perhitungan Nilai Regresi didapatkan nilai sebagai berikut:  $X_1$  memberikan pengaruh kepada Y sebesar 37.7%, dan  $X_2$  memberikan pengaruh kepada Y sebesar 38.3%. Secara Umum Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan Perilaku mahasiswa yang baik dan kooperatif juga akan diikuti dengan pelayanan yang berkualitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut;

1. Terdapat pengaruh yang positif atau signifikan antara Perilaku Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Universitas Muhadi Setiabudi. bahwa semua rantai nilai yang ada dalam lembaga pendidikan, harus menciptakan nilai positif bagi mahasiswa. Semua personil, serta proses pendidikan sebagai rantai nilai utama harus dapat memberikan kepuasan dalam layanan kepada para mahasiswa Khususnya Administrasi, sehingga saling berkontribusi dalam pelaksanaan Tri dharma.
2. Terdapat pengaruh yang positif atau signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Universitas Muhadi setiabudi, Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor primer untuk membentuk pelayanan administrasi yang baik, karena dengan Lingkungan kerja yang baik maka akan mempengaruhi dari hasil produktivitas kerjanya yang bermutu.
3. Terdapat pengaruh yang positif atau signifikan antara Perilaku Mahasiswa dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Universitas Muhadi Setiabudi. Karena Perilaku Mahasiswa yang kooperatif dan aktif dalam berkonsultasi ditambah dengan Lingkungan kerja yang baik sebagai pendukung kegiatan mahasiswa akan Memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga menjadikan mahasiswa lebih semangat dalam mendukung kegiatan tri dharma Perguruan Tinggi

## REFERENSI

- Alex. S. Nitisemito.2010. *Manajemen Personalia. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Heny Sidanti, 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun*. Jurnal JIBEKA. STIE Dharma iswara Madiun
- Arianto, Dwi Agung Nugroho, 2013. Pengaruh kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya terhadap Kinerja tenaga Pengajar. Jurnal Economica, Vol.9 No. 2.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). *Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi ( BPR MSB ) Kabupaten Brebes*. 6(2), 143–054.
- Nurmastha, Faiza. Abdul Hakim. Wima Yudo Prasetyo. 2010. *Pengaruh Kompetensi pegawai dan Lingkungan kerja terhadap Kualitas pelayanan (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. Jurnal Adminitrasi Publik. Vol 1, No. 6.
- Kotler, Philip dan Gari Armstrong.2007. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12.Jilid 2. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2009.*Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Edisi Ke-13 Jilid 2) Jakarta. PT. Airlangga
- Laily Nujmatul, 2013. *Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Mahasiswa dalam Mengelola Keuangan*. *Journal or Accounting and Busines Education*. Universitas Negeri Malang
- Parasuraman, A. Zethhaml. & Betti.L. 1998. *.Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expetation*. New York. The plece Press.
- Risqonadhimi, Haqu., I Made Bayu Dirgantara. 2011. *Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang*. Tesis. Undip. Semarang
- Sarwoto, 2010. *Dasar dasar Organisasi dan Manajemen*.Cetakan ke-16, Jakarta. Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung. CV. Alfabeta

- Sofyan, Rizali. 2018. *Pengaruh Lingkungan kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kualitas Pelayanan*.  
Journal of management review. Universitas Galuh
- Tjiptono, Fandi, Anastasya Diana. 2008 *Total Quality Management*. Yogyakarta, Edisi Revisi. Penerbit  
Andi Offset
- Wijaya. Serli. 2005. *Studi Eksploratif Perilaku Mahasiswa UK Petra dalam Memilih Fast Food  
Restaurant dan Non Fast Food Restaurant di Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan.  
Petra. Surabaya.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik