

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Profitabilitas STIE Pemuda Surabaya

**Ardelia Ratnadewati**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda

**Lis Setyowati**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda

Korespondensi penulis: [ratnadewatiardelia@gmail.com](mailto:ratnadewatiardelia@gmail.com)<sup>1</sup>, [lissetyowati2021@gmail.com](mailto:lissetyowati2021@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract.** *This research aims to analyze the influence of service quality and student satisfaction on profitability at STIE Pemuda Surabaya. The research method used is a quantitative method through distributing questionnaires, with a population of 426 and a sample of 100 respondents, based on the Slovin formula. This type of research uses quantitative research. The analysis techniques used in this research are descriptive statistical analysis, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. This shows that the size of the quality of campus services has an effect on profitability. Meanwhile, student satisfaction does not have a partially significant effect on profitability. This shows that the lower student satisfaction, the lower the profitability will be. Meanwhile, service quality and student satisfaction simultaneously have a positive effect on profitability.*

**Keywords:** *Profitability, Service Quality, Student Satisfaction.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap *profitabilitas* pada STIE Pemuda Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah populasi sebesar 426 dan sampelnya adalah 100 orang responden, berdasarkan rumus Slovin. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *profitabilitas*. Hal ini menunjukkan bahwa besar kecilnya kualitas pelayanan kampus berpengaruh pada *profitabilitas*. Sedangkan kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *profitabilitas*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin kecil kepuasan mahasiswa maka akan berdampak pada menurunnya *profitabilitas*. Sedangkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh positif terhadap *profitabilitas*.

**Kata kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, *Profitabilitas*.

### LATAR BELAKANG

Perguruan Tinggi Swasta merupakan perguruan tinggi yang berdiri sendiri, artinya tidak diselenggarakan oleh pemerintah atau secara nasional seperti Perguruan Tinggi Negeri. Pendidikan pada dasarnya adalah upaya pengembangan sumber daya manusia yang merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas agar bangsa Indonesia menjadi bangsa yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, dalam upaya memenuhi kebutuhan kepada masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas layanan, kunci utama setiap perguruan tinggi adalah memuaskan calon mahasiswa, mahasiswa atau pengguna lain yang terkait dengan pendidikan tinggi.

---

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 30, 2023; Accepted September 29, 2023

\* Ardelia Ratnadewati, [ratnadewatiardelia@gmail.com](mailto:ratnadewatiardelia@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Mulia Indonesia (STIE Pemuda) Surabaya merupakan Perguruan Tinggi Swasta dikelola oleh yayasan dan memiliki sepuluh bagian pelayanan: akademik, kemahasiswaan, keuangan, perpustakaan, humas, pelatihan dan sertifikasi, pusat informasi dan marketing dalam, bursa kerja, teknisi dan perawatan. Diharapkan bahwa bagian-bagian ini bekerja sama dengan baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi sehingga mahasiswa puas.

Setiap perguruan tinggi swasta yang dikelola oleh perseorangan atau suatu lembaga tentunya memiliki tujuan yang sama yaitu menghasilkan keuntungan untuk menjamin kelangsungan hidup mahasiswa dan kesejahteraan tenaga kependidikan. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kerjasama yang baik antar ketua yayasan dengan masing – masing bagian pelayanan di lingkungan perguruan tinggi dalam meningkatkan kinerja keuangan. Kinerja keuangan digunakan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan suatu perusahaan dalam periode tertentu, berhasil tidaknya sebuah perusahaan dinilai melalui kinerja karyawannya. Kepuasan mahasiswa juga menjadi isu penting bagi Perguruan Tinggi Swasta untuk terus bertahan di era persaingan yang semakin ketat. Kepuasan yang di dapat oleh para mahasiswa menjadikan citra kampus yang lebih baik di kalangan masyarakat, dengan begitu pentingnya memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebaik mungkin. Secara tidak langsung, hal ini berdampak positif bagi kampus agar menjaga nama baik yang terus terjaga.

Tujuan utama dari bahan usaha pendidikan seperti Perguruan Tinggi Swasta adalah menghasilkan keuntungan untuk meningkatkan kesejahteraan mahasiswa dan staff kampus. Kemampuan sebuah perusahaan untuk mencapai laba atau keuntungan biasa disebut dengan istilah profitabilitas. Dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan investor atau relasi yang dapat memberikan wawasan dan keuntungan tidak hanya berupa uang tapi berupa pengetahuan. Ada beberapa jenis ukuran profitabilitas pada perusahaan yaitu laba operasi, laba bersih, laba investasi/aktiva dan laba ekuitas pemilik.

Perguruan Tinggi Swasta memberikan perhatian khusus kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka karena diketahui bahwa kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan mempengaruhi profitabilitas perguruan tinggi dan menjaga citra baik perguruan tinggi di masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja, para pemilik perguruan tinggi sebaiknya memberikan pelatihan kepada karyawannya seperti table manner, public relation, dll. Dengan tujuan dapat membantu para pemilik Perguruan Tinggi Swasta untuk mengetahui kinerja karyawan pada kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan profitabilitas STIE Pemuda Surabaya.

Harga secara parsial memengaruhi kepuasan siswa, sementara pelayanan memengaruhi kepuasan siswa secara signifikan dan positif. Selain itu, pengaruh pelayanan secara bersamaan memengaruhi kepuasan siswa secara signifikan dan positif (Ariska, 2019) Sejalan dengan pendapat tersebut, Nurlia (2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 58,8% terhadap Kepuasan Mahasiswa. Variabel Harga secara parsial berpengaruh positif sebesar 55,2 % terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sementara variabel Citra Merek mempunyai pengaruh positif sebesar 59,9 % terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Adapun yang menjadi tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah

1. Diharapkan dapat memberikan pengalaman dan tambahan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap *profitabilitas* sesuai dengan teori yang didapatkan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terkait *profitabilitas* agar tetap menjaga citra kampus di masyarakat dalam meningkatkan keuntungan dan kesejahteraan bagi mahasiswa dan karyawan

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Seberapa baik suatu organisasi atau perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya dengan produk atau layanan yang mereka tawarkan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Ini mencakup semua aspek interaksi pelanggan dengan perusahaan, mulai dari awal pembelian hingga akhir pembelian, seperti kecepatan, akurasi, kemudahan, keamanan, kehandalan, dan konsistensi dalam menyelesaikan masalah dan permintaan harapan pelanggan. (Indrasari, 2019) Menurut Harahap et al., (2019) Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi mahasiswa, perguruan tinggi dapat memperoleh keuntungan finansial dan citra masyarakat yang baik. Menurut Septiani et al., (2020) Metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, mengevaluasi masalah kualitas, dan menemukan cara untuk memperbaiki layanan tersebut.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Dalimunthe et al., (2020) Metode pengukuran kepuasan, juga dikenal sebagai metode *Libqual*, adalah evolusi dari *Servqual* dan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan layanan. Kepuasan pengguna atau siswa didefinisikan sebagai keselarasan antara

harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dalam pengembangannya. (Aritonang, 2019). Kepuasan siswa terkait dengan perbaikan pendidikan berkelanjutan dan pelayanan akademik. Dia menyatakan bahwa kepuasan siswa sebagai salah satu stakeholder utama dalam pelayanan pendidikan harus diperhatikan”.(Harahap et al., 2019)

### **Profitabilitas**

Kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan keuntungan berdasarkan penjualan, total aktiva, dan modal dikenal sebagai *profitabilitas*. Dengan kata lain, *profitabilitas* dapat dinilai dengan berbagai cara, termasuk berdasarkan laba dan aktiva atau modal, yang kemudian dapat dibandingkan satu sama lain. Ini karena keuntungan membantu bisnis berjalan. (Saputri, 2022); Salah satu cara untuk menghitung profitabilitas adalah dengan menggunakan rasio keuangan, analisis yang digunakan untuk menganalisis kondisi keuangan, hasil operasi, dan tingkat profitabilitas suatu perusahaan.(Lubis et al., 2020).

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data digunakan dalam penelitian ini, yaitu memanfaatkan data kuantitatif berupa subjek dan dokumenter, data subjek yang didapatkan langsung dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa di STIE Pemuda Surabaya yang masih aktif dan sudah terdata menjadi mahasiswa di STIE Pemuda Surabaya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa aktif STIE Pemuda Surabaya dan data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen data mahasiswa aktif STIE Pemuda Surabaya tahun angkatan 2020 -2022. Variabel bebas (independent variable) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan mahasiswa (X2). Sedangkan variabel terikat (dependen variable) yang digunakan dalam penelitian ini adalah profitabilitas (Y).

Sampel dalam penelitian ini diambil berasal dari jumlah populasi dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

Sampel dalam penelitian ini diambil dari jumlah populasi dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$N = \frac{426}{1 + (426)(0,01)}$$

$$N = \frac{426}{4,26}$$

$$N = 100$$

Dari perhitungan rumus slovin yang berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan teknik *random sampling* yang di ambil dari responden kuisisioner yang penyebarannya secara acak kepada mahasiswa aktif di STIE Pemuda.

Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis uji statistik t, uji statistik F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Uji Validitas dilakukan dengan mengkorelasikan nilai masing-masing butir pertanyaan dengan nilai total semua butir pertanyaan untuk satu variabel. Jika  $r_{hitung}$  dihitung menggunakan rumus, hasil pengujian valid:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots$$

Uji Reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa reliabel setiap pertanyaan dalam kuisisioner. Reliabilitas ditentukan dengan menggunakan program SPSS. Rumus-rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variabel residual memiliki distribusi normal dalam model regresi, menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S). keputusan menggunakan uji K-S:

1. Jika nilai Asymp. Sig (2-Tailed) > tingkat signifikansi (5%) maka distribusi dianggap normal.
2. Jika nilai Asymp. Sig (2-Tailed) < tingkat signifikansi (5%) maka distribusi dianggap tidak normal.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Untuk mengetahui hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance value dan variance inflation factor (VIF) seperti di bawah ini:

- 1) Tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian jika nilai toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10.
- 2) Ada multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian jika nilai toleransi < 0,10 dan nilai VIF > 10.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan grafik scatterplot. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Pola-pola tertentu, seperti gelombang, melebar, dan menyempit,
2. Tidak ada heteroskedastisitas dalam kasus di mana polanya tidak jelas dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya tidaknya korelasi dependen dengan dirinya sendiri. Uji statistik Durbin-Watson adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan apakah ada atau tidak masalah autokorelasi.:

1. Autokorelasi tidak terjadi jika nilai DW berada di antara dU dan 4-dU.
2. Autokorelasi positif terjadi ketika nilai DW lebih kecil daripada dL.
3. Autokorelasi negatif terjadi jika nilai DW lebih besar daripada 4-dL.
4. Hasil tidak dapat disimpulkan ketika nilai DW berada antara 4-dU dan 4-dL

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Uji statistik t untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen :

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima. Maka masing - masing variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak. Maka masing - masing variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Statistik F, digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan. kriteria untuk menentukan uji signifikansi dari parameter simultan sebagai berikut:

- a) Hipotesis diterima jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.
- b) Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hipotesis ditolak.

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan : nilai  $R^2$  adalah nol dan satu, serta nilai  $R^2$  yang mendekati nol menunjukkan kemampuan untuk menjelaskan perubahan variabel independen

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data/ Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 1**  
**Output Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,774	0,196	Valid
	X1.2	0,807	0,196	Valid
	X1.3	0,869	0,196	Valid
	X1.4	0,845	0,196	Valid
	X1.5	0,855	0,196	Valid
	X1.6	0,889	0,196	Valid
	X1.7	0,855	0,196	Valid

	X1.8	0,870	0,196	Valid
	X1.9	0,739	0,196	Valid
	X1.10	0,745	0,196	Valid
	X1.11	0,774	0,196	Valid
	X1.12	0,909	0,196	Valid
	X1.13	0,825	0,196	Valid
	X1.14	0,884	0,196	Valid
	X1.15	0,782	0,196	Valid
	X1.16	0,667	0,196	Valid
Kepuasan Mahasiswa	X2.1	0.854	0,196	Valid
	X2.2	0.850	0,196	Valid
	X2.3	0.885	0,196	Valid
	X2.4	0.879	0,196	Valid
	X2.5	0.712	0,196	Valid
	X2.6	0.912	0,196	Valid
	X2.7	0.892	0,196	Valid
	X2.8	0.904	0,196	Valid
Profitabilitas	Y1	0.838	0,196	Valid
	Y2	0.903	0,196	Valid
	Y3	0.866	0,196	Valid
	Y4	0.891	0,196	Valid
	Y5	0.815	0,196	Valid

Sumber: internal (diolah peneliti)

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 2**

**Uji Reliabilitas Variabel X1 Menggunakan *Alpha Cronbach's***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	16

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

**Tabel 3**

**Uji Reliabilitas Variabel X2 Menggunakan *Alpha Cronbach's***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	8

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

**Tabel 4**

**Uji Reliabilitas Variabel Y Menggunakan *Alpha Cronbach's***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

Ketika nilai alpha r positif lebih besar dari tabel r (0,196), itu dianggap dapat diandalkan. Dengan demikian hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliable karena mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu > 0,196. Sehingga variabel ini dapat digunakan sebagai pengukuran lebih lanjut.

**Uji Normalitas**

**Tabel 5**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94887772
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.073
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.278
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076

a. Test distribution is Normal.

Sumber: internal (diolah peneliti)

Berdasarkan tabel output SPSS tersebut, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,076 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Maka, asumsi normalitas model regresi sudah terpenuhi.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

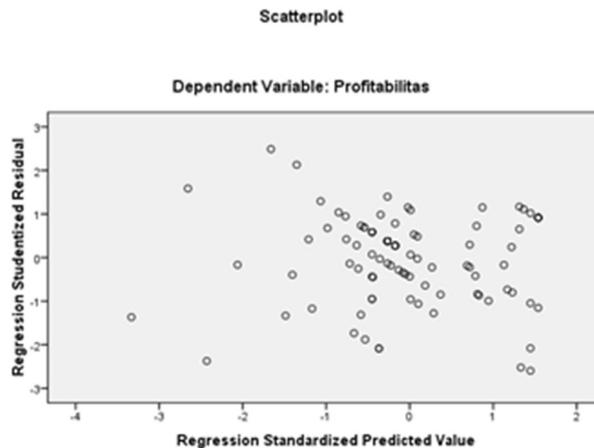
		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.360	1.141		2.068	.041		
	Kualitas_Pelayanan (X1)	.203	.048	.616	4.191	.000	.210	4.766
	Kepuasan_Mahasiswa (X2)	.091	.092	.146	.990	.325	.210	4.766

a. Dependent Variable: Profitabilitas (Y)

Sumber: internal (diolah peneliti)

Dalam tabel 4.13, Variabel Kualitas pelayanan diketahui sebesar 4.766 dan kepuasan mahasiswa 4.766 maka semua nilai VIF adalah < 10. Akibatnya, tidak ada multikolinearitas antara variabel independen/bebas.

**Uji Heteroskedasitas**



**Gambar 4.1**  
**Scatterplot**

Berdasarkan hasil output Scatterplots diatas diketahui bahwa :

- a) Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- b) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

## Uji Autokorelasi

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.748 <sup>a</sup>	.560	.551	1.969	1.928

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Profitabilitas

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

Nilai Durbin-Watson (d) sebesar 1,928 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,546 dan kurang dari (4-dU)  $4 - 1,546 = 2,454$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah.

## Analisis Regresi Berganda

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig (t)	Hasil
<b>Konstanta</b>	<b>2,360</b>			
<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>0,203</b>	<b>4,191</b>	<b>0,000</b>	<b>X1 terhadap Y di terima</b>
<b>Kepuasan Mahasiswa</b>	<b>0,091</b>	<b>0,990</b>	<b>0,325</b>	<b>X2 terhadap Y di terima</b>
<b>R Square</b>		<b>0,560</b>		<b>X1 &amp; X2</b>
<b>F Hitung</b>		<b>61,749</b>		<b>terhadap Y</b>
<b>Sig (F)</b>		<b>,000</b>		<b>di terima</b>

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

B1 (nilai koefisien regresi X1) bernilai 0,203 memperlihatkan maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh baik terhadap profitabilitas. Melalui dugaan maka observasi ini tidak menyelidiki variabel lain, ini berarti bahwa setiap satu unit kenaikan variabel kualitas pelayanan akan berpengaruh 0,203 terhadap profitabilitas.

B2 (nilai koefisien regresi X2) bernilai 0,091 memperlihatkan maka variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh baik terhadap profitabilitas. Melalui dugaan maka observasi ini tidak

menyelidiki variabel lain, ini berarti bahwa setiap satu unit kenaikan variabel kepuasan mahasiswa akan berpengaruh 0,091 terhadap profitabilitas.

### Uji Hipotesis

### Uji Statistik t

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Statistik t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.360	1.141		2.068	.041
	Kualitas Pelayanan (X1)	.203	.048	.616	4.191	.000
	Kepuasan Mahasiswa (X2)	.091	.092	.146	.990	.325

a. Dependent Variable: Profitabilitas (Y)

Sumber: internal (diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji statistik t maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 4,191 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $p$  value) yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas.
2. Variabel kepuasan mahasiswa memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 0,990 dengan tingkat signifikansi 0,325. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar  $0,325 > 0,05$  ( $p$  value) yang berarti kepuasan mahasiswa tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas.

### Uji Statistik F

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Statistik F**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	478.736	2	239.368	61.749	.000 <sup>a</sup>
	Residual	376.014	97	3.876		
	Total	854.750	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Profitabilitas (Y)

Sumber: internal (diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 4.18 bahwa nilai F hitung sebesar 61,749 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan semua variabel independen kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *profitabilitas*.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Determinasi  $R^2$**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.560	.551	1.969

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Profitabilitas (Y)

*Sumber: internal (diolah peneliti)*

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui nilai *R square* sebesar 0,560 atau sama dengan 56%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 secara simultan mempengaruhi variabel Y sebesar 56%, sedangkan variabel lain mempengaruhi 44% sisanya dari variabel lain.

### Pembahasan

#### 1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap profitabilitas STIE Pemuda Surabaya

Profitabilitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Diketahui bahwa hasil analisis uji t pada tabel 4.15 yaitu nilai t hitung sebesar 4,191  $>$  nilai t pada tabel 1,985 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap *profitabilitas* adalah  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu, Fenomena ini menandakan bahwasanya *profitabilitas* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurlia, 2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 58,8% terhadap Kepuasan Mahasiswa. Variabel Harga secara parsial berpengaruh positif sebesar 55,2 % terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sementara variabel Citra Merek mempunyai pengaruh positif sebesar 59,9 % terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### 2. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap profitabilitas STIE Pemuda Surabaya

Profitabilitas dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa menurut data responden. Diketahui bahwa hasil analisis uji t pada tabel 4.15 yaitu nilai t hitung sebesar 0,990  $<$  nilai t pada tabel 1,985 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap

*profitabilitas* adalah  $0,325 > 0,05$ . Fenomena ini menandakan bahwasanya *profitabilitas tidak* dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariska, 2019) menyatakan bahwa pengaruh harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tingkatan harga, potongan harga maupun cara pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan pengaruh pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama harga akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dimana apabila harga dan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa maka mahasiswa akan mendapat kepuasan demikian juga sebaliknya.

### **3. Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap profitabilitas STIE Pemuda Surabaya**

Pada hasil uji statistik t menunjukkan bahwasannya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *profitabilitas* sedangkan, variabel kepuasan mahasiswa ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *profitabilitas*. Namun, apabila kedua variabel tersebut digabungkan baik variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa maka akan memberikan pengaruh positif terhadap *profitabilitas*. Namun, pengaruh tersebut hanya kecil yang mana dapat dilihat pada hasil uji koefisien determinasi yang hanya sebesar 56%. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff kampus kepada mahasiswa dalam lingkup kampus swasta dan semakin tinggi kepuasan mahasiswa maka akan berdampak pada meningkatnya profitabilitas pada STIE Pemuda, meskipun pengaruh tersebut kecil.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marwansyah & Setyaningsih, 2018) menyatakan bahwa Secara parsial rasio CAR ( $X_1$ ) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap rasio ROA (Y) hanya sebesar 10,3%. Secara parsial rasio LDR ( $X_2$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap rasio ROA (Y) yakni sebesar 27,8%. Secara parsial rasio NPL ( $X_3$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap rasio ROA (Y) yakni sebesar 74,3%, dan secara parsial rasio BOPO ( $X_4$ ) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap rasio ROA (Y) hanya sebesar 9,7% Secara simultan (bersama-sama) antara rasio CAR, LDR, NPL, BOPO mempengaruhi rasio ROA sebesar 70,1%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Pada uji T (parsial), mengacu pada tabel 4.16 menampilkan nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Profitabilitas  $0,000 < 0,05$  serta  $t$  hitung (4,191)  $>$   $t$  tabel (1,985). Variabel Kepuasan Mahasiswa (X2) menampilkan nilai signifikansi terhadap profitabilitas sebesar  $0,325 > 0,05$  serta  $t$  hitung (0.990)  $<$   $t$  tabel (1,985). Didefinisikan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap *profitabilitas*, namun Kepuasan mahasiswa tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *profitabilitas*.
2. Uji F (Simultan) di Tabel 4.17 menampilkan signifikansi kualitas pelayanan (X1), dan kepuasan mahasiswa (X2), terhadap profitabilitas (Y) senilai  $0,000 < 0,05$ . Serta F hitung (61,749)  $>$  F tabel (3,089). Sehingga didefinisikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap profitabilitas pada STIE Pemuda Surabaya berpengaruh signifikan secara simultan.
3. Tabel 4.18 menampilkan, nilai R Square senilai 0,560 atau 56% didefinisikan bahwa X1, X2, bersamaan mempengaruhi Y senilai 56%, sedangkan 44% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Saran

1. "Staff kampus kurang responsif terhadap keluhan mahasiswa" ditemukan pada variabel kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa kurangnya responsive staff kampus ketika menjawab keluhan dari para mahasiswa. di mana responden memberikan variabel kualitas pelayanan indikator (X1.8) nilai terendah. Disarankan agar peneliti dapat menambahkan variabel tambahan dan mengembangkan pertanyaan kuesioner lebih lanjut.
2. Ditemukan pernyataan yang menyatakan bahwa "pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa" pada indikator variabel kepuasan mahasiswa (X2.7) mendapatkan nilai terendah dari responden. Disarankan agar peneliti dapat menambahkan variabel tambahan dan mengembangkan pertanyaan kuesioner lebih lanjut.
3. "Terdapat program penawaran dengan hadiah serta masa penawaran" ditemukan pada variabel Profitabilitas. di mana responden memberikan variabel Profitabilitas indikator (Y.1) nilai terendah. Disarankan agar peneliti dapat menambahkan variabel tambahan dan

mengembangkan pertanyaan kuesioner lebih lanjut agar calon mahasiswa baru berminat mendaftar dan dapat dipercaya oleh masyarakat luas

## DAFTAR REFERENSI

- Ariska, N. (2019). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik LP3I Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i1.265>
- Aritonang, R. P.; S.; R. K. (2019). Jurnal Teknologi, Kesehatan dan Ilmu Sosial Kajian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Berbasis Web dengan Metode TAM. *Tekesos*, 1(1), 40–47.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & Adawiyah, A. (2020). *Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)*. 6(2), 117–123.
- Dharma, D. A., & Andriyanty, R. (2022). Pengaruh Tindakan Investasi Infrastruktur dan Pelayanan Terhadap Masyarakat Serta Kepemilikan Institusional Terhadap Profitabilitas Perusahaan Pertambangan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 2(1), 16–27. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jakpi/article/view/https://journal.moestopo.ac.id/index.php/>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Hidayah, S. H. N., Zainudin, M., & Mujahidin, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi dosen terhadap Kepuasan mahasiswa ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 1, 1–10.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (Pertama). Unitomo. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN.pdf)
- Lubis, windy C., Lubis, I. N., & Gate, A. J. Y. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas. *Prismakom*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.54918/prismakom.v1i1.65>
- Marwansyah, S., & Setyaningsih, E. D. (2018). Pengaruh Kinerja Perbankan Terhadap Rasio Profitabilitas Pada Bank Bumn. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–18. <https://doi.org/10.35141/jraj.v1i1.375>
- Mashuri, M., & Mardianis, N. (2020). Pengaruh Jumlah Pelanggan Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Bengkalis. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 4(1), 83–94. <https://doi.org/10.46367/jas.v4i1.220>
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93–110.
- Nurlia, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 104. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.289>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Puja Satria, A. (2019). *PENGARUH MODAL INTELEKTUAL TERHADAP PROFITABILITAS PERUSAHAAN (SUB SEKTOR PULP DAN KERTAS YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA) PERIODE 2015-2017*. 1–75.
- Puspitaningtyas, A. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan

Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode Servqual. *UIN Raden Intan Lampung*, 1–166.

Saputri, R. (2022). *ANALISIS PEMBIAYAAN PRODUK KREDIT CEPAT AMAN (GADAI EMAS) TERHADAP PROFITABILITAS PADA UNIT PEGADAIAN CABANG PABAENG-BAENG*. 1–83.

Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). *(Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*. 3(1), 131–143.