

## BAB IV

### ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian setelah semua data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang meliputi analisis data uji validitas dan reliabilitas, analisis dekriptif penilaian atau persepsi konsumen, analisis regresi serta pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

#### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2005). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Pengujian validitas angket dilakukan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 22.0 dengan menggunakan data sebanyak 100 responden. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat kesalahan  $< 5\%$  (0,05). Hasil uji validitas disajikan pada tabel 4.1

**Tabel 4.1 Korelasi skor item dengan skor total pada Variabel bebas**

Item-item Pertanyaan		Korelasi skor item dengan skor totalnya	Keterangan
<b>Komitmen Top Management</b>			
KTM.1	Pihak kampus telah efektif dalam mengalokasikan sumber daya yang dimiliki kampus.	0,377**	Valid
KTM.2	Karyawan FE Universitas Islam Indonesia telah bekerja maksimal dan efektif.	0,490**	Valid
KTM.3	Visi dan Misi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah dijalankan dan dirasakan dengan baik	0,533**	Valid

KTM.4	Fakultas Ekonomi memberi wadah bagi mahasiswa untuk berkembang	0,510**	Valid
<b>Penyampaian Pembelajaran</b>			
PP.1	Pengetahuan mahasiswa bertambah dan menemukan hal baru setelah proses pembelajaran	0,404**	Valid
PP.2	Mahasiswa lebih terampil setelah mengikuti proses pembelajaran	0,574**	Valid
PP.3	Sikap yang lebih baik setelah proses pembelajaran	0,428**	Valid
PP.4	Mahasiswa bisa berpikir kritis dan bijak dalam bertindak setelah proses pembelajaran	0,553**	Valid
<b>Fasilitas Kampus</b>			
FK.1	Saya merasa infrastruktur kampus Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia sangat baik	0,588**	Valid
FK.2	Saya merasa senang fasilitas fisik kampus seperti parkir dan perpustakaan	0,496**	Valid
FK.3	Saya merasa senang dengan fasilitas non-fisik yang disediakan kampus seperti WIFI	0,516**	Valid
FK.4	Saya akan merasa terbantu apabila mengikuti extra curricular kampus seperti HIMMA,UKM,MC,dll)	0,493**	Valid
<b>Norma Kesopanan</b>			
NK.1	Saya merasakan rasa saling menghormati kepada dosen dan karyawan FE Universitas Islam Indonesia	0,438**	Valid
NK.2	Saya merasa senang dengan rasa hangat dan terbuka dosen dalam kegiatan pembelajaran	0,457**	Valid
NK.3	Saya merasa senang dengan cara penyampaian materi yang dilakukan oleh dosen	0,368**	Valid

NK.4	Saya merasa puas dengan sikap dan perilaku dosen dalam kegiatan proses pembelajaran	0,550**	Valid
<b>Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa</b>			
UBPM.1	Saya merasakan ada umpan balik antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran	0,466**	Valid
UBPM.2	Mahasiswa lebih berkembang dari segi ilmu setelah proses pembelajaran	0,570**	Valid
UBPM.3	Saya merasa mudah untuk memahami materi materi yang diberikan selama proses pembelajaran	0,347**	Valid
UBPM.4	Mahasiswa bisa berpikir kritis dalam kegiatan proses pembelajaran	0,432**	Valid

\*\*Korelasi signifikan pada level 0,000

**Tabel 4.2 Korelasi skor item dengan skor totalnya pada variabel Intervening**

Item-item Pertanyaan		Korelasi skor item dengan skor totalnya	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
KP.1	Semua sistem pelayanan di FE Universitas Islam Indonesia memberikan kemudahan kepada seluruh mahasiswa	0,652**	Valid
KP.2	Pelayanan yang diberikan FE Universitas Islam Indonesia sangat cepat dan tepat waktu	0,734**	Valid
KP.3	Saya memiliki hubungan yang baik dengan perangkat pelayanan di FE Universitas Islam Indonesia	0,775**	Valid
KP.4	Saya memiliki hubungan yang baik dengan perangkat pelayanan di FE Universitas Islam Indonesia	0,793**	Valid
KP.5	Saya merasa puas dengan keramahamahaman semua perangkat pelayanan di FE Universitas	0,599**	Valid

Islam Indonesia		
-----------------	--	--

**Tabel 4.3 Korelasi skor item dengan skor totalnya pada variabel dependen**

Item-item Pertanyaan		Korelasi skor item dengan skor totalnya	Keterangan
<b>Kepuasan Mahasiswa</b>			
KM.1	Saya merasa puas dengan kualitas yang dimiliki FE Universitas Islam Indonesia	0,676**	Valid
KM.2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh FE Universitas Islam Indonesia	0,716**	Valid
KM.3	Saya akan memberikan informasi kepada kerabat dan saudara bahwa FE Universitas Islam Indonesia merupakan kampus yang berkualitas baik dan memuaskan	0,793**	Valid
KM.4	Saya merasa puas dengan sesuainya biaya yang harus dikeluarkan dengan kualitas pendidikan yang saya dapat di FE Universitas Islam Indonesia	0,646**	Valid

\*\*Signifikan pada level 0,00

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2005) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuisioner, dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Perhitungan kedua pengujian ini menggunakan program SPSS versi 22.0. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.4

**Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien alpha</b>	<b>Tingkat Reliabilitas</b>
TQM Implementation	0.827	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0.749	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (KM)	0.658	Reliabel

### 4.3 DESKRIPSI PENELITIAN

Pada bagian ini akan dikemukakan hasil analisis deskripsi yaitu penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian seperti keahlian, kepercayaan, daya tarik, sikap konsumen, dan minat beli. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidak setuju), dan skor tertinggi adalah 5 (sangat setuju). Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian konsumen terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut.

Skor persepsi terendah adalah: 1

Skor persepsi tertinggi adalah: 5

Interval = \_\_\_\_\_

Sehingga ditentukan range jawaban dari persepsi responden seperti pada Tabel 4.5

**Tabel 4.5 Kelompok Responden menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
1	Pria	46	46%
2	Wanita	54	54%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa dari 100 responden penelitian ini 46 orang atau 46 % adalah pria dan 54 orang atau 54 % adalah wanita.Hal ini dapat diintrepretasikan bahwa sebagian besar responden ini adalah wanita,yaitu mencapai 54%.

Tabel 4.6 Kelompok Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	0	0
2	SMA/SMK	100	100%
3	Diploma	0	0
4	Sarjana	0	0
	Total	100	100

Tabel 4.6 diatas menggambarkan bahwa dari 100 responden penelitian ini,0 persen adalah tamat SMP,100 orang atau 100% adalah tamat SMA,0 persen adalah tamat diploma dan,0 persen adalah tamat sarjana.Hal ini dapat menunjukkan bahwa responden seluruhnya adalah lulusan SMA/SMK atau sedang menempuh pendidikan sarjana di fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model regresi bertahap.Model regresi digunakan untuk menguji pengaruh-pengaruh langsung TQM Implementation yang dipersepsikan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (Hipotesis 1 sampai 13) menguji pengaruh pengaruh langsung TQM Implementation yang dipersepsikan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada kampus ( Hipotesis 14) dan



#### 4.5 Persepsi Responden terhadap Variabel-Variabel Penelitian

Analisa deskriptif digunakan untuk mengetahui frekuensi skor jawaban masing-masing pernyataan untuk tiap variabel yang diteliti. Dari hal ini, dapat diperoleh nilai rata-ratanya yang akan dikategorikan dalam beberapa kelompok. Nilai rata-rata yang diperoleh nantinya dapat digunakan untuk melihat persepsi responden mengenai unsur-unsur reward ekstrinsik dan reward intrinsik dalam mempengaruhi kinerja karyawan melalui disiplin kerja

Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden, maka dibuat kriteria penilaian sebagai berikut :

Sangat setuju (SS)	Skor = 5
Setuju (S)	Skor = 4
Netral (N)	Skor = 3
Tidak setuju (TS)	Skor = 2
Sangat tidak setuju (STS)	Skor = 1

Dalam memberikan penilaian didasarkan pada nilai rata-rata setiap item pertanyaan. Dengan berpedoman pada nilai terendah =1 (sangat rendah) dan nilai tertinggi = 5 (sangat tinggi), maka dapat dihitung interval sebagai berikut :

Skor minimum : 1

Skor maksimum : 5

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maksimum} - \text{minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Skor item pertanyaan diketahui melalui analisis indeks yang menggunakan nilai interval sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
Interval Kelas

No.	Keterangan	Bobot Skor
1	Sangat Tidak Berhasil/Sangat Tidak Berkualitas /Sangat Tidak Puas	1,00 - 1,80
2	Tidak Berhasil/Tidak Berkualitas / Tidak Puas	1,81 - 2,61
3	Cukup Berhasil/Cukup Berkualitas /Cukup Puas	2,62 - 3,42
4	Berhasil/ Berkualitas / Puas	3,43 - 4,23
5	Sangat Berhasil/Sangat Berkualitas /Sangat Puas	4,24 - 5,00

Persepsi responden tentang TQM Implementation yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening diukur melalui kuesioner yang ringkasan pernyataannya seperti dalam tabel berikut :

Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel TQM Implementation Construct (X)

NO	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Komitmen Top Management	3,66	Berhasil
2	Penyampaian Pembelajaran	3,85	Berhasil
3	Fasilitas Kampus	3,98	Berhasil
4	Norma Kesopanan	3,92	Berhasil
5	Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa	3,96	Berhasil
	Rata-rata	3,87	Berhasil53

Berdasarkan hasil tabel 4.3.1.1 menunjukkan bahwa penilaian rata-rata responden terhadap TQM Implementation adalah 3,87 (Berhasil).Penilaian tertinggi terjadi pada indikator Fasilitas Kampus sedangkan,yang terendah pada indikator Komitmen Top Management dengan rata-rata 3,66 (Berhasil).ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi Universitas Islam

Indonesia telah berhasil menerapkan TQM Implementation Construct di mata responden.

Tabel 4.9 Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (Z)

NO	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Kemudahan	3.61	Berkualitas
2	Kecepatan pelayanan	3.71	Berkualitas
3	Hubungan antara Pemberi pelayanan dan Penikmat Pelayanan	3.87	Berkualitas
4	Kemampuan Pelayanan	3.81	Berkualitas
5	Keramahtamahan yang Ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan	3.79	Berkualitas
	Rata-rata	3.76	Berkualitas

Berdasarkan hasil tabel 4.9 menunjukkan bahwa penilaian rata rata responden terhadap kualitas pelayanan adalah 3.76 (berkualitas). Dan penilaian tertinggi terjadi pada indikator Hubungan antara pemberi pelayanan dan penikmat pelayanan dengan skor rata rata 3.87 (Berkualitas). Sedangkan penilaian terendah terjadi pada indikator kemudahan dengan skor rata rata 3.61 (Berkualitas). Hal ini berarti responden telah memberikan penilaian bahwa fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia memberikan kualitas pelayanan yang sesuai bagi mahasiswa nya, karena diketahui skor berada pada interval 3,41-4,20. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi universitas Islam Indonesia dinilai berkualitas.

Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

NO	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Kualitas Produk	3.87	Puas
2	Kualitas pelayanan	3.89	Puas
3	Emosional	3.94	Puas
4	Biaya/Harga	3.42	Puas
	Rata-rata	3.78	Puas

Berdasarkan hasil tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian terhadap kepuasan mahasiswa adalah 3.78 (Puas).Dan,penilaian tertinggi terdapat pada indikator Emosional dengan skor rata rata 3.94 (Puas) dan penilaian terendah terdapat pada indikator Biaya/Harga dengan skor rata rata 3.42 (Puas).

Hal ini berarti responden telah memberikan penilaian bahwa fakultas ekonomi universitas Islam Indonesia memberikan kepuasan pada mahasiswa nya,karena pada tabel 4.10 terlihat pada interval 3.41-4.20.Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi universitas Islam Indonesia dinilai puas.

#### **4.6 Persepsi Langsung Prediktor Persepsi TQM Implementation terhadap Kualitas Pelayanan**

Rumusan masalah yang akan dianalisis adalah menguji kualitas pelayanan yang akan dipengaruhi oleh TQM Implementation.Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi bertahap.

Berdasarkan data dari hasil regresi diperoleh keterangan bahwa variabel bebas dimensi TQM Implementasi : Penyampaian pembelajaran dan Fasilitas kampus adalah signifikan pada  $p < 0.05$ .Hal ini menunjukkan variabel-variabel tersebut secara partial

berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dimensi Komitmen Top management, Norma kesopanan dan, Umpan Balik dan perkembangan mahasiswa tidak signifikan  $p \geq 0.05$ , yang berarti kualitas pelayanan tidak dipengaruhi oleh dimensi tersebut.

Secara simultan variabel bebas dimensi TQM Implementation : Komitmen top management, Penyampaian pembelajaran, Fasilitas kampus, Norma kesopanan, umpan balik dan perkembangan mahasiswa memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F sebesar 2.997 dengan signifikan dibawah 0.05.

Dari model persamaan regresi didapat nilai  $R^2$  sebesar 0.371 yang berarti bahwa hanya sebesar 37.1 % variabel intervening kualitas pelayanan dijelaskan oleh variabel bebasnya, sisanya sebesar 62.9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

$$Z = PZ.X_1 + PZ.X_2 + PZ.X_3 + PZ.X_4 + PZ.X_5 + e_1$$

Dimana : Z = Kualitas Pelayanan

$X_1$  = Komitmen Top Management

$X_2$  = Penyampaian Pembelajaran

$X_3$  = Fasilitas Kampus

$X_4$  = Norma Kesopanan

$X_5$  = Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa

$e_1$  = Standart Error

Maka, dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Z = 0.220 X_1 + 0.149 X_2 + 0.040 X_3 + 0.174 X_4 + 0.198 X_5 + e_1$$

Dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 15 untuk membantu perhitungan. Hasil perhitungannya dirangkum dalam tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11 Regresi Linear Lanjutan

Variabel	B	Sig (p)	R <sup>2</sup>	F	Adj.R
Konstanta	8.633		0.371	2.997*	0.092
Komitmen Top management (X1)	0.220	0.087			
Penyampaian Pembelajaran (X2)	0.149	0.017			
Fasilitas kampus (X3)	0.040	0.012			
Norma Kesopanan (X4)	0.174	0.182			
Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa (X5)	0.198	0.082			

Variabel Penyampaian Pembelajaran mempunyai pengaruh tertinggi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.149 sedangkan fasilitas kampus mempunyai pengaruh terendah ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.040

#### **4.7. Pengaruh Langsung Prediktor Persepsi TQM Implementation Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Rumusan masalah yang dianalisis adalah untuk menguji kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh TQM Implementation. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Bertahap.

Berdasarkan data dari hasil regresi dapat diperoleh keterangan bahwa variabel bebas dimensi TQM Implementation: Fasilitas Kampus, Norma Kesopanan dan Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa adalah signifikan pada  $p < 0.05$ . Hal ini menunjukkan variabel-variabel tersebut secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dimensi Komitmen Top Management dan Penyampaian Pembelajaran tidak signifikan  $p \geq 0.05$ , yang berarti kepuasan mahasiswa tidak dipengaruhi oleh dimensi tersebut.

Secara simultan variabel bebas dimensi TQM Implementation : Komitmen Top Management, Penyampaian Pembelajaran, Fasilitas Kampus, Norma Kesopanan dan Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F sebesar 3.258 dengan signifikan dibawah 0.05.

Dari model persamaan regresi didapat nilai  $R^2$  sebesar 0.385 yang berarti bahwa hanya sebesar 38.5 % variabel terikat kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel bebasnya, sisanya sebesar 61,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

$$Y = PZ.X_1 + PZ.X_2 + PZ.X_3 + PZ.X_4 + PZ.X_5 + e_1$$

Dimana : Y = Kepuasan Mahasiswa

X<sub>1</sub> = Komitmen Top Management

X<sub>2</sub> = Penyampaian Pembelajaran

X<sub>3</sub> = Fasilitas Kampus

X<sub>4</sub> = Norma Kesopanan

X<sub>5</sub> = Umpan Baliki dan Perkembangan Mahasiswa

e<sub>1</sub> = Standart Error

$$Y = 0.173 X_1 + 0.122X_2 + 0.191 X_3 + 0.297 X_4 + 0.004 X_5 + e_1$$

Dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 15 untuk membantu perhitungan

Hasil perhitungannya dirangkum dalam tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12 Regresi Linear Lanjutan

Variabel	B	Sig (p)	R <sup>2</sup>	F	Adj.R
Konstanta	8.472		0.384	3.258*	0.102
Komitmen Top management (X1)	0.173	0.204			
Penyampaian Pembelajaran (X2)	0.122	0.302			
Fasilitas kampus (X3)	0.191	0.026			
Norma Kesopanan (X4)	0.297	0.037			
Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa (X5)	0.004	0.023			

Sumber : data primer, diolah tahun 2015

Variabel fasilitas kampus mempunyai pengaruh yang tertinggi ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.191 sedangkan variabel Umpan balik dan perkembangan mahasiswa mempunyai pengaruh terendah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.004

#### 4.8 Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Rumusan masalah yang akan dianalisis adalah menguji pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi bertahap.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil regresi menunjukkan keterangan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai konstanta positif dan signifikan pada  $p < 0,05$ .

$$Y = \alpha + Z.X1 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat, yaitu Kepuasan Mahasiswa

Z = Kualitas Pelayanan

$\alpha$  = Konstanta

maka, dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 5.647 + 0.354 X1 + e$$

Dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 15 untuk membantu perhitungan. Hasil perhitungannya dirangkum dalam tabel 4.3.5.1 berikut :

Tabel 4.13 Regresi Linear

Variabel	B	Sig. (p)	R <sup>2</sup>	Adj.R
Konstanta	5.647		0.385	0.131
Kualitas Mahasiswa	0.354	0.001		

Sumber : data primer diolah, 2015

Pengaruh yang diberikan dari variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 38,5% ditunjukkan dengan nilai 0.385 yang berarti masih ada 61.5% dari luar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **4.9. Analisis TQM Implementation melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Variabel mediator juga disebut sebagai variabel intervening atau variabel proses. Jika variabel independen tidak lagi mempunyai pengaruh terhadap variabel

dependen setelah mengontrol variabel mediator, maka dinyatakan terjadi perfect atau complete mediation. Jika pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berkurang tetapi masih berbeda dari 0, setelah mengontrol variabel mediator, maka dinyatakan terjadi partial mediation (Kenny, 2008; Preacher and Hayes, 2004).

Konsep analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bentuk mediasi sederhana. Untuk menguji peran mediasi kualitas pelayanan antara dimensi TQM Implementation terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti harus mengestimasi tiga persamaan regresi berganda berikut (Baron and Kenny, 1986) :

1. Persamaan regresi sederhana variabel mediator kualitas pelayanan (Z) pada variabel independen dimensi TQM Implementation (X) :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

2. Persamaan regresi sederhana variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y) pada variabel independen Dimensi TQM Implementation (X) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

3. Persamaan regresi sederhana variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y) pada kedua variabel independen dimensi TQM Implementation (X) dan mediator kualitas pelayanan (Z) :

$$Y = a + b_1Z + b_2X_1 + b_3X_2 + b_4X_3 + b_5X_4 + b_6X_5 + e_i$$

Berdasarkan hasil estimasi ketiga model regresi tersebut, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk tercapainya mediasi. Variabel independen (X) harus terkait dengan variabel mediator (Z) pada persamaan pertama, variabel independen (X) harus terkait dengan variabel dependen (Y) pada persamaan kedua, dan variabel mediator (Z) harus terkait dengan variabel dependen (Y) pada persamaan ketiga. Mediasi terjadi

jika pengaruh variabel independen (ditunjukkan oleh bobot beta) terhadap variabel dependen lebih rendah pada persamaan ketiga dibandingkan pada persamaan kedua (Baron and Kenny,1986).

Hasil rekapitulasi analisis mediasi dengan menggunakan 3 model regresi untuk menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung TQM Implementation terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan. Untuk tahap pertama, variabel kualitas pelayanan diregresikan pada dimensi TQM Implementation. Hasilnya menunjukkan dimensi Fasilitas kampus, norma kesopanan dan Umpan balik dan perkembangan mahasiswa adalah variabel yang memenuhi syarat untuk dimediasi karena memiliki tingkat signifikansi 5%. Pada tahap kedua, Kepuasan mahasiswa diregresikan terhadap 5 Dimensi TQM Implementation. Hasilnya menunjukkan Penyampaian pembelajaran dan fasilitas kampus memenuhi syarat untuk dimediasi karena signifikan diangka tingkat signifikansi 5%. Dan, pada tahap ketiga semua variabel independent diregresikan ke kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan. Hasilnya menunjukkan variabel mediator signifikan, sehingga pada tahap ketiga memenuhi persyaratan untuk dimediasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi mediasi yang menghubungkan variabel Dimensi TQM Implementation terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Bertahap

Variabel Independen	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa	Tingkat Signifikasi
Komitmen Top Management			
Tahap 1		1.729	0.204
Tahap 2	1.856		0.087*
Tahap 3 (Mediator	1.775	3.956	0.001*
Penyampaian pembelajaran			
Tahap 1		0.149	0.032
Tahap 2	0.122	3.956	0.017*
Tahap 3 (Mediator	1.775	3.956	0.001*
Fasilitas Kampus			
Tahap 1		0.040	0.026*
Tahap 2	0.191		0.012*
Tahap 3 (Mediator	1.775	3.956	0.001*
Norma Kesopanan			
Tahap 1		0.174	0.037*
Tahap 2	0.297		0.182*
Tahap 3 (Mediator	1.775	3.956	0.001*
Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa			
Tahap 1		0.198	0.023*
Tahap 2	0.004		0.082
Tahap 3 (Mediator	1.775	3.956	0.001*

Pada tahap kedua, variabel dependen kepuasan mahasiswa diregresikan secara simultan terhadap kelima dimensi TQM Implementation. Hasilnya menunjukkan Penyampaian pembelajaran dan Fasilitas kampus memenuhi persyaratan untuk dimediasi karena signifikan, sedangkan dimensi Komitmen top Management, norma kesopanan dan Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa tidak, karena signifikansinya lebih dari 5%.

Tahap ketiga, kepuasan mahasiswa diregresikan secara simultan terhadap kelima dimensi TQM Implementation dan ditambahkan mediator kualitas pelayanan. Hasilnya menunjukkan variabel mediator signifikan, sehingga pada tahap ketiga memenuhi persyaratan untuk dimediasi. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan menjadi mediasi yang menghubungkan variabel dimensi TQM Implementation yang terdiri dari : Komitmen Topm Management, Penyampaian pembelajaran, Fasilitas kampus, Norma kesopanan, Umpan Balik dan perkembangan mahasiswa.

#### 4.10. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dalam bentuk *google form* dan disebar melalui pesan singkat dan melalui media sosial kepada 100 responden. Hasil jawaban responden akan tercatat secara otomatis kedalam *google drive* peneliti yang selanjutnya akan diolah menggunakan aplikasi SPSS namun, dalam masa pengolahan data terdapat beberapa jawaban responden yang tidak konsisten atau bersifat asal-asalan sehingga, peneliti memilih sebagian besar jawaban responden yang peneliti anggap konsisten dan dapat diolah dengan baik. Peneliti akhirnya mengurangi 14 jawaban responden yang tidak konsisten dan

hasilnya,peneliti yang awalnya menargetkan 100 responden menguranginya menjadi 86 responden.

Penelitian ini didesain untuk menguji pengaruh variabel-variabel TQM Implementation dengan kualitas pelayanan tentang kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan mereka.Persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa tidak boleh diabaikan oleh top management.Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya perspsi ini telah terbukti terkait dengan persepsi mahasiswa tentang layanan dan penilaian kepuasan mahasiswa.Sebuah implikasi dari temuan ini adalah bahwa sebagai ganti pengukuran persepsi kepuasan mahasiswa,kita bisa mengukur persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa.Jika persepsi ini bisa dipengaruhi,mahasiswa bisa termotivasi untuk menjadi lulusan dan mahasiswa yang lebih baik untuk mengembangkan kepuasan mahasiswa dibanding hanya dengan melalui sarana tradisional.

Layanan mahasiswa tentu telah menjadi sebuah topik yang menarik,karena satu-satunya yang bisa digunakan oleh sebuah institusi untuk membedakan diri dari kompetitornya adalah dengan cara menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik.Menyediakan layanan yang berkualitas menjadi masalah senttal di banyak organisasi,namun demikian bagaimana cara menyediakan layanan tersebut belum didefinisikan dengan baik.Banyak organisasi menggunakan sebuah pendekatan pintas dengan memberlakukan layanan pelanggan yang bersandar pada pekerja yang “ramah”.perkembangan terakhir menunjukkan banyak organisasi tertarik pada penemuan variabel organisasional kunci yangbisa membantu mereka membangun sebuah kelompok kerja yangberorientasi pada pelanggan yang solid.Penelitian ini

menyoroti beberapa variabel kualitas pelayanan yang bisa membantu organisasi melakukan hal tersebut.

Hipotesis 7-12 menguji variabel-variabel yang secara intuitif jelas penting dalam organisasi mereka. Komitmen top management, Penyampaian pembelajaran, Fasilitas kampus, Norma kesopanan, dan Umpan balik dan perkembangan mahasiswa akan mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini ternyata semua variabel mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan juga terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari hasil temuan penelitian ini, terdapat fakta menarik bahwa semua variabel independen dipenelitian ini tidak semuanya mempengaruhi variabel dependen (kepuasan mahasiswa) secara langsung namun, memerlukan proses dalam variabel intervening (Kualitas pelayanan) terlebih dahulu. Fasilitas Kampus, Norma kesopanan, Umpan balik dan perkembangan mahasiswa memang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa namun, Komitmen top management dan Penyampaian pembelajaran harus melalui kualitas pelayanan agar dapat dirasakan pengaruhnya ke Kepuasan mahasiswa. 5 Variabel tersebut memang ada yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap variabel dependen, namun apabila mereka dijadikan satu kesatuan menjadi 5 Dimensi TQM yang diberlakukan secara bersamaan dan melalui kualitas pelayanan yang baik maka, Kepuasan mahasiswa yang diinginkan akan tercapai dan itu akan saling mempengaruhi satu sama lainnya.

Berdasarkan hasil temuan penelitian di atas maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak semua faktor-faktor TQM itu berpengaruh langsung terhadap kepuasan

mahasiswa atau pelanggannya tetapi, memerlukan sitem dan kualitas pelayanan yang mendukung dan untuk menssuport terjadinya keberhasilan faktor-faktor TQM tersebut dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan atau mahasiswa nya apabila kelima variabel tersebut diimplementasi dan diaplikasikan secara menyeluruh tanpa dipisah pisah pervariabelnya karena, apabila dipisah maka ada variabel yang berpengaruh secara langsung dan ada juga yang tidak berpengaruh. Dikarenakan ada beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebagai sarana penghubungnya agar pelanggan dapat merasakan dan mendapatkan pengaruh variabel tersebut. Penyampaian pembelajaran adalah salah satu contoh variabel yang memrlukan variabel kualitas pelayanan agar mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena, apabila penyampaian pembelajaran yang santun dan baik diaplikasikan dengankualitas pelayanan yang baik dan santun juga maka, mahasiswa akan merasakan dampak dan pengaruh yang baik pula, begitu juga sebaliknya.