

Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School

Herman Susilo¹ & Jhonson Sitanggang²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 20 Februari 2024

Revised: 15 Maret 2024

Accepted: 22 April 2024

Keywords:

Kecerdasan Emosional;
Kualitas Pelayanan;
Fasilitas Belajar;
Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyse the effect of emotional intelligence, service quality and learning facilities on student satisfaction at STIE GICI Business School. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample selection was carried out by accidental sampling. The sample amounted to 96 respondents, using multiple linear regression analysis. The regression test results show that 76.2% of student satisfaction factors can be explained by emotional intelligence, service quality, and learning facilities while the remaining 23.8% is explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that simultaneously the variables of emotional intelligence, service quality, and learning facilities simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{count} (102.139) > F_{tabel} (2.700)$. The t test results show that the emotional intelligence variable shows the results of the t_{count} analysis (4.129), the service quality variable shows the results of the t_{count} analysis (3.510) and the learning facility variable shows the results of the t_{count} analysis (2.676) where the $t_{table} (1.985)$ then partially the three variables have a positive and significant effect on student satisfaction at STIE GICI Business School. The dominant variable affecting STIE GICI Business School student satisfaction is emotional intelligence.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 96 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 76,2% faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar sedangkan sisanya 23,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (102,139) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,129)$, variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,510)$ dan variabel fasilitas belajar menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,676)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Business School. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIE GICI Business School adalah kecerdasan emosional.



© 2024 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Jhonson Sitanggang,

Email: jhonson.sitanggang@gmail.com

How to Cite: Sitanggang, J., Susilo, H. (2024). Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Business School. *Sosio e-Kons*, 16 (1), 20-29

PENDAHULUAN

Paradigma persaingan dewasa ini telah bergeser dari persaingan yang bersifat material menuju persaingan pengembangan pengetahuan (*knowledge-based competition*). Hal inilah yang menuntut efisiensi dan efektivitas dalam peningkatan daya saing pada tiap produk dan jasa. Kualitas dan layanan memainkan peranan yang penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam banyaknya industri karena merupakan faktor pembeda yang paling efektif bagi sejumlah jasa pendidikan yang pernah menjadi pemimpin pasar berdasarkan teknologi atau harga yang rendah, dewasa ini harus bersaing dengan kualitas dan jasa pelanggan. Banyak organisasi yang menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, salah satunya melalui strategi kualitas. Perguruan tinggi dapat saling berkompetisi meningkatkan kualitas jasanya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya. Kepuasan yang tinggi dari konsumen akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu bukan hanya kesukaan/prefensi rasional. Kepuasan yang tinggi itulah yang akan mendorong loyalitas yang tinggi sehingga banyak organisasi yang bertujuan untuk mencapai *Total Customers Satisfaction*. Memuaskan keinginan konsumen dapat dilakukan dengan mengidentifikasikan kebutuhan dari para pelanggannya. Semakin meningkatnya persaingan didunia bisnis yang berorientasi pada profit maupun nonprofit, menjadikan elemen pelayanan serta kualitas barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan menjadi semakin penting. Menjalankan pelayanan yang memuaskan pelanggan serta memproduksi produk maupun jasa yang berkualitas memanglah sangat sulit, namun jika sekali perusahaan memiliki keunggulan dibidang ini maka akan sulit untuk dipatahkan oleh perusahaan pesaingnya.

Beragamnya harapan konsumen membuat perusahaan sulit menetapkan spesifikasi jasanya. Ketika spesifikasi itu berubah, pimpinan perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan harapan baru konsumen atas kualitas produk mereka. Perguruan tinggi semakin menyadari bahwa peranan konsumen sangat penting dalam menentukan masa depan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda-beda mengenai jasa. Dengan memahami harapan dan keinginan konsumen dalam hal pelayanan atau jasa, maka akan diperoleh nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Pelayanan yang diberikan secara umum dan rutin adalah bentuk pelayanan yang bisa dilakukan oleh semua kegiatan usaha kepada konsumen. Namun hal tersebut merupakan banyak usaha jasa (*service*) yang tergolong biasa. Akan tetapi, apabila jasa tersebut disajikan dengan pelayanan-pelayanan khusus secara rutin dengan penyajian yang berbeda atau tidak bisa diberikan oleh perusahaan lain maka pelayanan tersebut membuat pelanggan atau konsumen mendapatkan lebih dari yang diharapkan 80% mereka merasa puas.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan seperti STIE GICI *Business School* kualitas pelayanan menjadi satu bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam pelayanan kepada mahasiswa karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan. Pelayanan adalah sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh STIE GICI Business School guna memenuhi harapan kepuasan para mahasiswa.

Untuk mengetahui apakah STIE GICI Business School telah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan kepuasan para mahasiswa, maka perlu dilakukan evaluasi dari segi pelanggannya berdasarkan rumusan masalah, masih terdapat mahasiswa yang Kecerdasan Emosionalnya rendah atau dapat dikatakan mahasiswa kurang cerdas secara emosinya, kurang

lengkapnya fasilitas, sarana dan prasarana. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dan mengambil judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School*.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Maksud penelitian survei untuk penjajagan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, (Sugiyono, 2014:6).

1. Populasi

Banyak ahli menjelaskan pengertian tentang populasi. Salah satunya Sugiyono (2014:80) mengatakan bahwa: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu".

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE GICI Business School di Jakarta, Bekasi, Bogor dan Depok, dengan jumlah mahasiswa berdasarkan dari informasi pihak akademik adalah sebanyak 2500 orang sebanyak 3 angkatan dari 2014-2016.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Hal ini berarti bahwa sampel mewakili populasi. Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber: Rakhmad dalam Unaradjan (2013:124)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2500}{2500(0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{2500}{2500(0,01) + 1} \\ n &= \frac{2500}{25 + 1} \\ n &= \frac{2500}{26} \end{aligned}$$

$n = 96,15$ (dibulatkan menjadi 96 responden).

Jadi, sampel pada penelitian ini 96 mahasiswa yang diambil proporsional setiap cabang. Berikut data tabel mahasiswa masing-masing cabang.

Tabel 1.
Data Mahasiswa masing-masing cabang

Cabang	Jumlah	%	Sampel (96)
Jakarta	416	16.64	16
Depok	445	17.80	17
Bogor	901	43.88	42
Bekasi	542	21.68	21
Jumlah	25000	100 %	96

Setiap sampel diambil dari cabang secara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2015:146) Incidental sampling adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

3. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3).... (X_n) dengan satu variabel terikat (Unaradjan, 2013:225). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (kepuasan mahasiswa)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- $b_1...b_3$ = Koefisien regresi (konstanta) X_1, X_2, X_3
- X_1 = Emosional Kecerdasaan
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- X_3 = Fasilitas Belajar
- e = Standar erorr

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > 0,300$. Untuk melihat tingkat validitas semua item nyataan kuesioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

Table 2.
Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	rhitung	Simpulan	Keterangan
1	X1.1	0.569	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	X1.2	0.652	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	X1.3	0.573	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

4	X1.4	0.632	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	X1.5	0.484	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	X1.6	0.668	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	X1.7	0.652	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	X1.8	0.642	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	X1.9	0.300	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
10	X1.10	0.413	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom Corrected Item-Total Correlation hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel kecerdasan emosional tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Pernyataaan	rhitung	Simpulan	Keterangan
1	X2.1	.692	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	X2.2	.475	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	X2.3	.609	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	X2.4	.671	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	X2.5	.638	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	X2.6	.611	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	X2.7	.509	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	X2.8	.736	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	X2.9	.561	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
10	X2.10	.593	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom Corrected Item-Total Correlation hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas Fasilitas Belajar

No	Pernyataaan	rhitung	Simpulan	Keterangan
1	X3.1	.631	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	X3.2	.488	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	X3.3	.577	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	X3.4	.533	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	X3.5	.574	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	X3.6	.623	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	X3.7	.721	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	X3.8	.534	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	X3.9	.653	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
10	X3.10	.431	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung yang disajikan pada kolom Corrected Item-Total Correlation hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel fasilitas belajar tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	r hitung	Simpulan	Keterangan
1	Y.1	.755	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
2	Y.2	.685	Valid	Karena nilai r hitung >0,2
3	Y.3	.456	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
4	Y.4	.805	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
5	Y.5	.576	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
6	Y.6	.727	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
7	Y.7	.778	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
8	Y.8	.733	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
9	Y.9	.664	Valid	Karena nilai r hitung >0,3
10	Y.10	.461	Valid	Karena nilai r hitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung yang disajikan pada kolom Corrected Item-Total Correlation hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel kepuasan mahasiswa tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya

2. Uji Reliabilitas

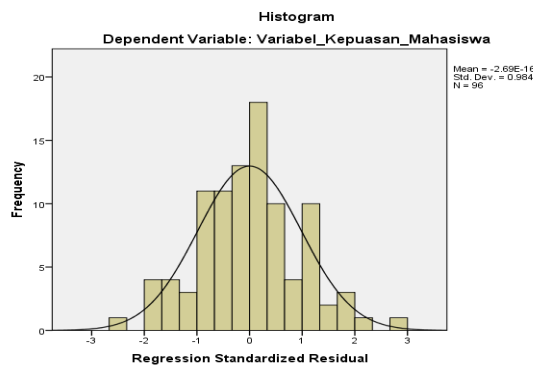
Tabel 6.
Hasil Uji Reliability

No	Variabel	Cronbach α	Simpulan	Keterangan
1	Kecerdasan Emosional	0.854	Reliabel	Karena Nilai Cronbach α > 0.6
2	Kualitas Pelayanan	0.880	Reliabel	Karena Nilai Cronbach α > 0.6
3	Fasilitas Belajar	0.864	Reliabel	Karena Nilai Cronbach α > 0.6
4	Kepuasan Mahasiswa	0.871	Reliabel	Karena Nilai Cronbach α > 0.6

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach Alpha yang tertera dalam Tabel Reability Statistics (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (reliabel) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

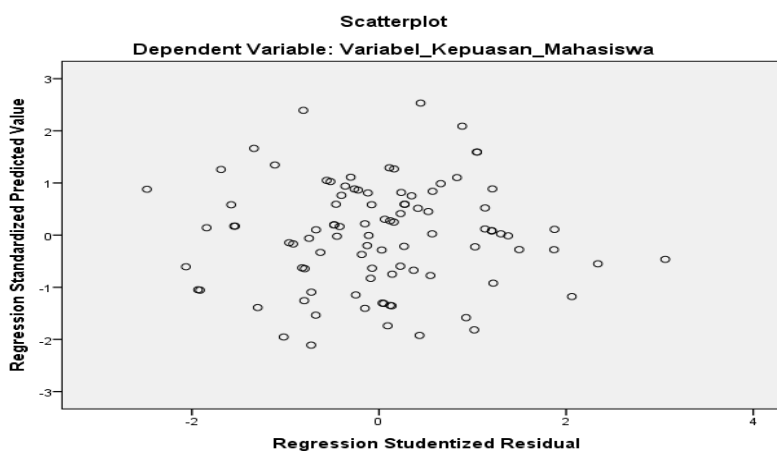
b. Uji Multikolinieritas

Tabel 7.
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics			
	Tolerance		VIF	
	Hasil	Simpulan	Hasil	Simpulan
Kecerdasan Emosional	.295	> 0,1	3.388	< 10
Kualitas Pelayanan	.249	> 0,1	4.018	< 10
Fasilitas Belajar	.394	> 0,1	2.537	< 10

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai tolerance variabel independen yang ada diatas 0,1 serta nilai VIF variabel independennya semua dibawah 10 yang berarti bawah tidak terjadi multikolinieritas.

a. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Grafik Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan masukan variabel independennya.

4. Uji Hipotesis

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 8.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std Error	Beta					
(Constant)	.951	2.148			.443	.659		
1 Kecerdasan Emosional	.384	.093	.381		4.129	.000	.295	3.388
Kualitas Pelayanan	.345	.098	.353		3.510	.001	.249	4.018
Fasilitas Belajar	.229	.085	.214		2.676	.009	.394	2.537

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 0,951 + 0,384X_1 + 0,345X_2 + 0,229X_3$$

Yang berarti bahwa:

- Konstanta sebesar 0,951 yang berarti jika variabel Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan fasilitas belajar dianggap nol maka variabel kepuasan mahasiswa hanya sebesar 0,951.
- Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai sebesar - 0,384 yang berarti jika variabel kecerdasan emosional mengalami kenaikan sementara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas belajar diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,384.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,345 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sementara variabel kecerdasan emosional dan kepuasan fasilitas belajar diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,345.
- Koefisien regresi variabel fasilitas belajar diperoleh nilai sebesar 0,229 yang berarti bahwa jika variabel fasilitas belajar mengalami kenaikan sementara variabel kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami penurunan sebesar 0,229.

5. Uji F (Uji Simultan)

Tabel 9.
Hasil Uji F
ANOVA α

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2312.900	3	770.967	102.139	.000b
	Residual	694.434	92	7.548		
	Total	3007.33	95			

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Fhitung yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 102.139. Sementara itu nilai Ftabel yang dilihat pada Tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi F adalah 2,700. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai Fhitung = 102.139 > dari Ftabel = 2,700. Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School.

6. Koefisien Determinasi

Tabel 10.
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.769	.762	2.74740

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,762 atau 76,2%. Ini berarti bahwa variabel independen kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan fasilitas belajar secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa kuliah di STIE GICI Business School. sebesar 76,2% sedangkan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya suasana lingkungan, lokasi, bukti fisik, dan lain sebagainya.

7. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Tabel 11.
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t		sig.		Kesimpulan
	t-hitung	t-tabel	Hasil	$\alpha = 5\%$	
Kecerdasan Emosional	4.129	> 1.98498	.000	< 0,05	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Pelayanan	3.510	> 1.98498	.001	< 0,05	Berpengaruh Signifikan
Fasilitas Belajar	2.676	> 1.98498	.009	< 0,05	Berpengaruh Signifikan

Guna menentukan H_0 maupun H_1 yang ditolak atau diterima maka nilai t_{hitung} di atas dapat dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,985. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School, karena t_{hitung} (4,129) > t_{tabel} (1,985) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.
- Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School karena t_{hitung} (3.510) > t_{tabel} (1,985) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.
- Secara parsial fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School karena t_{hitung} (2,676) > t_{tabel} (1,985) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.

Pembahasan

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana sampai saat ini masih ditemui permasalahan di STIE GICI Business School khususnya mengenai kepuasan mahasiswa kuliah di STIE GICI Business School sehingga perlu dilakukan penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar maka permasalahan tersebut setidaknya mulai terjawab. Dari ke tiga variabel tersebut semua variabel dikatakan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang memang diambil di STIE GICI Business School, tentunya hal ini akan lebih menguatkan penelitian tersebut dimana ada beberapa faktor yang ditambahkan pada penelitian ini diantaranya adalah kecerdasan emosional, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar.

Disamping itu persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan menunjukkan bahwa untuk variabel kecerdasan emosional jumlahnya lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas belajar. Hal ini menandakan bahwa kecerdasan emosional yang ada di STIE GICI Business School sudah memenuhi kepuasan mahasiswa di STIE GICI Business School.

Dengan melihat uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu sebagai perusahaan yang bergerak dalam dunia pendidikan, STIE GICI Business School harus mampu menganalisa dan melihat hal tersebut dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Sesuai dengan uraian-uraian diatas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara serempak kecerdasan emosioanal, kualitas pelayanan, dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*.
2. Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*.
3. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*.
4. Secara parsial fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*.

RE FERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Duwit, M. (2016). Pengaruh Fasilitas Belajar dan Keaktifan Siswa Terhadap Hasil Belajar Pada Materi Jamur Siswa Kelas X SMA YPK Teminabuan Kabupaten Sorong Selatan. *Jurnal Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(2), 50-56.
- Ginting, Nembah F Hartimbul, 2017. Bandung: CV. Widyatama
- Goleman, D., & Hermaya, T. (2017). Emotional Intelligence (Kecerdasan emosional): Mengapa EI lebih penting daripada IQ.
- Kirom, B. (2021). Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen
- Philip, K., Gary, A., & Marc, O. O. (2018). Principles of Marketing (-Global Edition).
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Siregar, S. (2017). Statistika terapan untuk perguruan tinggi.
- Sunyoto, D. (2018). Dasar-Dasar manajemen pemasaran (konsep, strategi, dan kasus) Edisi ketiga. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supranto, J. (2017). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Toni, W. (2017). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks, 5(2), 11-19.
- Yani, J. A. Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ferrari, JR, Jhonson, JL, & McCown, WG (1995). Procrastination and Task Avoidance: Theory, Research & Treatment. New York: Plenum Press. Yudistira P, Chandra. Diktat Kuliah Psikometri. Fakultas Psikologi Universitas.