

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, penulis akan memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, menguraikan implikasi manajerial yang relevan, dan memberikan saran untuk penelitian lebih lanjut guna mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai topik ini.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berfokus pada pengujian 5 dimensi yang berasal dari jurnal acuan dengan mengadopsi model *Higher Education Service Quality* (HESQUAL) untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas seluruh fasilitas layana yang disediakan oleh Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta niat dari individu agar terlibat dalam suatu tindakan atau perilaku pada waktu dan tempat tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti atau menguji secara lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas administrasi, kualitas akademik, kualitas fasilitas akademik, kualitas fasilitas pendukung, dan kualitas transformatif terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini telah menemukan hasil dengan alat bantu analisis yaitu SPSS 25 dan cara menyebarkan kuesionernya menggunakan *google form* terhadap 236 responden, yang mempunyai profil sebagai berikut:

1. Mayoritas dari responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 121 responden atau 51.3% dari keseluruhan responden.
2. Mayoritas dari responden penelitian ini berasal dari program studi manajemen dengan jumlah 215 responden atau 91,1% dari keseluruhan responden.
3. Mayoritas dari responden penelitian ini berasal dari angkatan 2023 dengan jumlah 143 responden atau 60.6% dari keseluruhan responden.

Berdasarkan hasil penelitian ini, lima hipotesis telah diuji. Berikut ini adalah hasil analisis data yang diperoleh untuk menguji masing-masing hipotesis:

1. Berdasarkan dari pengolahan data yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **(H1 ditolak)**
2. Berdasarkan dari pengolahan data yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas pengajaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **(H2 diterima)**
3. Berdasarkan dari pengolahan data yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas fasilitas akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **(H3 diterima)**
4. Berdasarkan dari pengolahan data yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas fasilitas pendukung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **(H4 ditolak)**
5. Berdasarkan dari pengolahan data yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas transformatif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **(H5 diterima)**

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pengajaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengajaran yang efektif menjadi elemen penting dalam meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Fakultas dapat fokus pada upaya peningkatan kualitas pengajaran dengan menyediakan pelatihan berkelanjutan untuk dosen, memberikan akses terhadap sumber belajar terkini, serta melibatkan mahasiswa dalam proses umpan balik untuk pengembangan kurikulum yang relevan dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

Selain pengajaran, kualitas fasilitas akademik juga memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas seperti laboratorium, *e-library*, dan fasilitas ruang belajar yang memadai memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan akademik. Investasi pada fasilitas akademik, baik dalam bentuk peningkatan kapasitas

maupun modernisasi teknologi, perlu menjadi prioritas pihak fakultas. Perawatan fasilitas yang berkelanjutan dan inovasi dalam penyediaan sumber daya akademik dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan menarik bagi mahasiswa.

Kualitas transformatif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian mahasiswa, yang berkaitan dengan pengembangan diri mereka sebagai mahasiswa. Program-program transformatif seperti pengembangan *soft skills* dan kolaborasi dengan pihak eksternal memberikan nilai tambah yang dapat meningkatkan daya tarik universitas. Menawarkan pengalaman yang memberikan manfaat jangka panjang bagi mahasiswa dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat citra institusi dan meningkatkan daya saing.

Namun, kualitas administrasi dan fasilitas pendukung tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini tidak berarti bahwa aspek-aspek tersebut dapat diabaikan, melainkan memerlukan evaluasi mendalam. Penyederhanaan prosedur administrasi, seperti digitalisasi layanan, dan peningkatan aksesibilitas fasilitas pendukung seperti kantin yang diperluas dapat membantu menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi mahasiswa. Selain itu, pihak fakultas dapat menyediakan sistem informasi prosedural yang lebih terpadu dan mudah diakses. Secara spesifik, informasi terkait prosedur akademik penting seperti pendadaran dan yudisium dapat disajikan melalui dua pendekatan, yaitu penyediaan panduan visual yang ditempatkan di lokasi strategis kampus dan pengembangan portal digital yang komprehensif. Portal digital ini dapat mencakup diagram alur proses, checklist persyaratan, timeline pengurusan, serta *frequently asked questions* (FAQ) yang dapat diakses mahasiswa kapan saja. Meskipun dampaknya mungkin tidak langsung, perbaikan di area-area ini dapat mencegah potensi ketidakpuasan mahasiswa.

5.3 Kelemahan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan-keterbatasan ini dapat menjadi masukan bagi peneliti lain untuk menyempurnakan penelitian serupa. Beberapa di antaranya adalah:

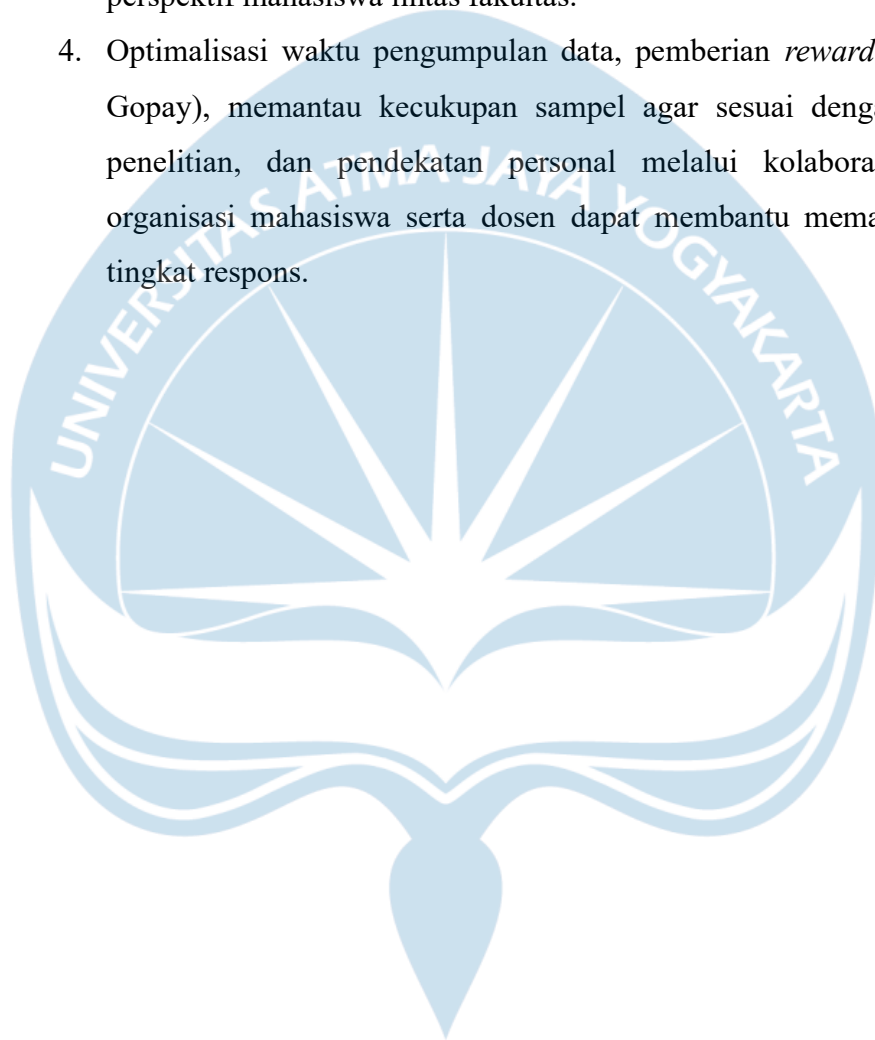
1. Mayoritas dari responden penelitian ini berasal dari program studi manajemen dengan jumlah 215 responden atau 91,1% dari keseluruhan responden. Hal ini belum bisa merepresentasikan kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika secara keseluruhan.
2. Mayoritas dari responden penelitian ini berasal dari angkatan 2023 dengan jumlah 143 responden atau 60.6% dari keseluruhan responden. Data yang diperoleh belum cukup untuk mewakili keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika.
3. Penelitian yang menggunakan pendekatan *cross-section* karena pengumpulan data yang hanya dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Hasil penelitian hanya mencerminkan kondisi pada periode pengambilan data secara spesifik dan tidak dapat menggambarkan pola perubahan atau tren kepuasan mahasiswa dalam jangka panjang.
4. Sampel penelitian terbatas pada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hasil penelitian mungkin akan berbeda jika melibatkan mahasiswa dari fakultas lain sebagai responden karena lokasi kampus yang tersebar.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan kelemahan dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian mendatang perlu memastikan keterwakilan yang seimbang dari berbagai program studi dan angkatan dalam satu fakultas.
2. Untuk memahami dinamika kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, disarankan untuk membuat penelitian dalam rentang waktu tertentu, misalnya melalui survei berulang selama 2-3 tahun akademik.

3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai fakultas yang tersebar di lokasi kampus yang berbeda. Pendekatan ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan perguruan tinggi dari perspektif mahasiswa lintas fakultas.
4. Optimalisasi waktu pengumpulan data, pemberian *reward* (misalnya Gopay), memantau kecukupan sampel agar sesuai dengan standar penelitian, dan pendekatan personal melalui kolaborasi dengan organisasi mahasiswa serta dosen dapat membantu memaksimalkan tingkat respons.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & L. L. B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Abdulkhaliq, S. S., & Mohammadali, Z. M. (2019). The Impact of Job Satisfaction on Employees' Performance: A Case Study of Al Hayat Company - Pepsi Employees in Erbil, Kurdistan Region - Iraq. *Management and Economics Review*, 4(2), 163–176.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Abdullahi, I., & Wan Yusoff, W. Z. (2019). Influence of facilities performance on student's satisfaction in Northern Nigerian universities: Results from interim study. *Facilities*, 37(3–4), 168–181. <https://doi.org/10.1108/F-08-2017-0088>
- Ali, M., Puah, C. H., Fatima, S., Hashmi, A., & Ashfaq, M. (2022). Student e-learning service quality, satisfaction, commitment and behaviour towards finance courses in COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Management*, 36(6), 892–907.
- AlMulhem, A. (2020). Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. *Cogent Education*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1787004>
- Ammigan, R., & Jones, E. (2018). Improving the Student Experience: Learning From a Comparative Study of International Student Satisfaction. *Journal of Studies in International Education*, 22(4), 283–301. <https://doi.org/10.1177/1028315318773137>
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Angell, R. J., Heffernan, T. W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236–254. <https://doi.org/10.1108/09684880810886259>
- Anggraini, S. V., Muti, S., & Panjaitan, R. (2024). Utilization of Learning Facilities and Infrastructure in Implementing the Merdeka Curriculum at Muhammadiyah Middle School 57 Medan. 3(1), 19–31.

- Anisa Nur Litasari. (2024). *Examining the Effects of Higher Education Service Quality*. 02(04), 92–108.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488–517. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Ardi, R., Hidayatno, A., & Zagloel, T. Y. M. (2012). Investigating relationships among quality dimensions in higher education. *Quality Assurance in Education*, 20(4), 408–428. <https://doi.org/10.1108/09684881211264028>
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- Arora, P., & Narula, S. (2018). *Linkages Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Literature Review*. XVII(4), 25.
- Bell, A. R., & Brooks, C. (2017). What makes students satisfied? A discussion and analysis of the UK's national student survey. *Journal of Further and Higher Education*, 42(8), 1118–1142. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1349886>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bervell, B., Nyagorme, P., Armah, J. K., Arthur-Nyarko, E., Arkorful, V., & Eduafo Arthur, B. (2024). Modeling the Determinants of Students' Satisfaction and Continuance-Intention Toward a Mathematics and Science Distance Education Program. *SAGE Open*, 14(1), 1–21. <https://doi.org/10.1177/21582440241234743>
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*, 58(1), 81–95. <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9183-8>
- Caskurlu, S. (2018). Confirming the subdimensions of teaching, social, and cognitive presences: A construct validity study. *Internet and Higher Education*, 39(2017), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2018.05.002>
- Caskurlu, S., Maeda, Y., Richardson, J. C., & Lv, J. (2020). A metaanalysis addressing the relationship between teaching presence and students' satisfaction and learning. *Computers and Education*, 157(September 2019), 103966. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103966>
- Cham, T. H., Cheng, B. L., Low, M. P., & Cheok, J. B. C. (2021). Brand image as the competitive edge for hospitals in medical tourism. *European Business Review*, 33(1). <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2019-0269>

- Christian Grönroos. (2019). *Reforming public services: does service logic have anything to offer?* 1–27. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>.This
- Chu, H. N. R., Lee, W. S., & Obrien, P. W. (2018). Student Satisfaction in an Undergraduate International Business EMI Program: A Case in Southern Taiwan. *Journal of Studies in International Education*, 22(3), 198–209. <https://doi.org/10.1177/1028315317748525>
- Clemes, M. D., Cohen, D. A., & Wang, Y. (2013). Understanding Chinese university students' experiences: an empirical analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 25(3), 391–427. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2012-0068>
- Cronin, J., J., & Taylor, S., A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Dangaiso, P., Makudza, F., & Hogo, H. (2022). Modelling perceived e-learning service quality, student satisfaction and loyalty. A higher education perspective. *Cogent Education*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2145805>
- Daniel, D., Liben, G., & Adugna, A. (2017). Assessment of students' satisfaction: A case study of Dire Dawa University, Ethiopia. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 111–120.
- Darling-hammond, L., & Darling-hammond, L. (2021). Defining teaching quality around the world Defining teaching quality around the world. *European Journal of Teacher Education*, 44(3), 295–308. <https://doi.org/10.1080/02619768.2021.1919080>
- Fares, D., & . O. K. (2013). The Impact of Service Quality, Student Satisfaction, and University Reputation on Student Loyalty: A Case Study of International Students in IIUM, Malaysia. *Information Management and Business Review*, 5(12), 584–590. <https://doi.org/10.22610/imbr.v5i12.1091>
- Gargoum, A. S. (2019). Determinants of student satisfaction in higher education: A case of the UAE university. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 10(4), 15–24. <https://doi.org/10.4018/IJCRMM.2019100102>
- Gede Mahatma Yuda Bakti, I., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, 34(6–7), 397–414. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology and Marketing*, 35(6), 427–442. <https://doi.org/10.1002/mar.21096>

- Gregory, J. L. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788–799. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armianti, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5663>
- Haron, M. Z., Zalli, M. M. M., Othman, M. K., & Awang, M. I. (2020). School's facilities and achievement of students in ulul albab model Tahfiz schools in Malaysia: A mediating roles of satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 3026–3030.
- Hemsley-Brown, J., Lowrie, A., Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105–123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(2), 1–12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
- Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in Education*, 8(March), 1–15. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971>
- Islam, S., & Himel, S. H. (2018). Services Quality and Students' Satisfaction: A Study on the Public Higher Education Institutions (HEIs) of Bangladesh. *Journal of Business Studies*, XXXIX(2).
- Jay Heizer; Barry Render; Chuck Munson. (2023). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*, Global Edition.
- Jereb, E., Perc, M., Lämmlein, B., Jerebic, J., Urh, M., Podbregar, I., & Šprajc, P. (2018). Factors influencing plagiarism in higher education: A comparison of German and slovene students. *PLoS ONE*, 13(8), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0202252>
- Joseph F. Hair Jr., William C. Black, Barry J. Babin, R. E. A. (2018). Multivariate Data Analysis (Sixth Edition). In *Gedrag & Organisatie* (Vol. 19, Issue 3). <https://doi.org/10.5117/2006.019.003.007>

- Kandeepan, V., Vivek, R., & Seevaratnam, T. (2019). Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Service Quality in Banking Sector, Vavuniya District. *Shanlax International Journal of Management*, 7(2), 1–13. <https://doi.org/10.34293/management.v7i2.636>
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Khalifa, G., Binnawas, M., Alareefi, N. A., Alkathiri, M. S., Alsaadi, T. A., Alneadi, K. M., & Alkhateri, A. (2021). The Role of Holistic Approach Service Quality on Student's Behavioural Intentions: The Mediating Role of Happiness and Satisfaction. *City University EJournal of Academic Research (CUeJAR)*, 3(1), 12–32. <https://www.researchgate.net/publication/353014053>
- Khusaini, R. A., & Hartono, A. (2024). *The Influence Of Hesqual On Student Image And Satisfaction: Implications For The Intention Of Recommending The Universitas Islam Indonesia Study Program*. 7(2), 2994–3011.
- Kuo-Chun Tsai, P. B. H. and C.-C. Y. (2017). Theory and practice of quality and reliability engineering in Asia industry. *Theory and Practice of Quality and Reliability Engineering in Asia Industry*, 1–300. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-3290-5>
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Kwek, C. L., Lau, T. C., & Tan, H. P. (2010). The ‘ Inside-out ’ and ‘ Outside-in ’ Approaches on Students ’ Perceived Service Quality : *Management Science and Engineering*, 4(2), 1–26.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Latif, K. F., Bunce, L., & Ahmad, M. S. (2021). How can universities improve student loyalty? The roles of university social responsibility, service quality, and “customer” satisfaction and trust. *International Journal of Educational Management*, 35(4), 815–829. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2020-0524>
- Mallika Appuhamilage, K. S., & Torii, H. (2019). The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education. *Higher Education Evaluation and Development*, 13(2), 82–96. <https://doi.org/10.1108/heed-01-2019-0003>
- Maniriho, A. (2024). Satisfaction and academic performance of undergraduate economics students. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2326707>
- Mary Jo Bitner, D. D. G. V. Z. A. W. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc-Graw-Hill Education.

- Mastoi, A. G., Hai, L. X., & Saengkrod, W. (2019). Higher Education Service Quality Based on Students' Satisfaction in Pakistan. *European Scientific Journal ESJ*, 15(11). <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n11p32>
- Mastoi, A. G., Xinhai, L., & Saengkrod, W. (n.d.). *Higher Education Service Quality based on Students' Satisfaction in People's Republic of China*. <https://doi.org/10.7176/JEP>
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J., & Shah, F. A. (n.d.). *Service quality a password of students satisfaction An application of hesqual model*. <http://cusitjournals.com/index.php/CURJ>
- Munshi, R. (2019). *HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY MODEL (HESQUAL) TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF HIGHER EDUCATION INSTITUTES*. 7, 181–190. www.impactjournals.us
- Narang, R. (2012). How do management students perceive the quality of education in public institutions? *Quality Assurance in Education*, 20(4), 357–371. <https://doi.org/10.1108/09684881211263993>
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59. <https://doi.org/10.1108/jts-12-2023-0032>
- Oliso, Z. Z. (2021). Provision of Quality Service in Ethiopian Public Universities and Students' Satisfaction: Insights From Arba Minch University. *The Online Journal of New Horizons in Education*, 11(2), 63–74. <https://www.tojdel.net/journals/tojned/volumes/tojned-volume11-i02.pdf#page=12>
- Olmos-Gómez, M. D. C., Luque-Suárez, M., Ferrara, C., & Cuevas-Rincón, J. M. (2021). Quality in higher education and satisfaction among professors and students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(1), 219–229. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11010017>
- Othman, B. A., Harun, A., De Almeida, N. M., & Sadq, Z. M. (2021). The effects on customer satisfaction and customer loyalty by integrating marketing communication and after sale service into the traditional marketing mix model of Umrah travel services in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 12(2), 363–388. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0198>
- Petrusch, A., & Vaccaro, G. L. R. (2019). Attributes valued by students in higher education services: a lean perspective. *International Journal of Lean Six Sigma*, 10(4), 862–882. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-07-2018-0062>
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nussantara.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.

- Setya Budi, A. D. A., Septiana, L., & Panji Mahendra, B. E. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>
- Singh, S., & Jasial, S. S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality–student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280–304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students’ perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). ALFABETA: Bandung.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70–95. <https://doi.org/10.1108/09684881311293070>
- Sumaedi, S., Bakti, G. M. Y., & Metasari, N. (2012). An empirical study of state university students’ perceived service quality. *Quality Assurance in Education*, 20(2), 164–183. <https://doi.org/10.1108/09684881211219424>
- Surya Bahadur, G. C., Gurung, S. K., Poudel, R. L., Yadav, U. S., Bhattacharjee, A., & Dhungana, B. R. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Susanto, H., Padmalia, M., & Andadari, R. K. (2021). Analisa Dampak Manajemen Rantai Nilai dalam Masa Pandemi Covid pada Kinerja Perusahaan (Studi pada Perusahaan Keluarga Sektor Manufaktur di Jawa Timur). *Business and Finance Journal*, 6(2), 155–166. <https://doi.org/10.33086/bfj.v6i2.2040>
- Sutherland, D., Warwick, P., & Anderson, J. (2019). What factors influence student satisfaction with module quality? A comparative analysis in a UK business school context. *International Journal of Management Education*, 17(3), 100312. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.100312>
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Teeroovengadam, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural

model. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445.
<https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>

Tight, M. (2020). Student retention and engagement in higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 44(5), 689–704.
<https://doi.org/10.1080/0309877X.2019.1576860>

Toure, A., Wenbiao, D., Keita, Z., Dembele, A., & Elzaki, E. E. A. (2019). Drinking water quality and risk for human health in Pelengana commune, Segou, Mali. *Journal of Water and Health*, 17(4), 609–621.
<https://doi.org/10.2166/wh.2019.004>

Usman, U., & Mokhtar, S. S. M. (2016). Analysis of service quality, university image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. In *International Business Management* (Vol. 10, Issue 12, pp. 2490–2502).

Wilkins, S., Hazzam, J., & Ireland, J. J. (2022). Servicescape in transnational higher education: the effects of campus design, physical environment and facilities on student experience and satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, November. <https://doi.org/10.1080/08841241.2022.2139792>

Yoo, Y., Boland, R. J., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2012). Organizing for innovation in the digitized world. *Organization Science*, 23(5), 1398–1408.
<https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0771>

LAMPIRAN 1 KUESIONER

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI (HESQUAL) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Assalamualaikum Wr. Wb. / Salam sejahtera,

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Calvin Syadza Mazaya, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang dalam proses penyelesaian skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi (HESQUAL) Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta"** di bawah bimbingan Ibu Agatha Mayasari, SE., MSc.

Dalam rangka mengumpulkan data penelitian, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah **mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2020-2024.**

Pengisian kuesioner ini memerlukan waktu sekitar 5 menit. Seluruh informasi yang Saudara/i berikan dalam kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kejujuran dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Partisipasi Saudara/i sangat berharga dan akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penelitian ini serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Operasi. Apabila Saudara/i memiliki pertanyaan atau membutuhkan informasi lebih lanjut terkait penelitian ini, silakan menghubungi saya melalui:

Email: calvinayj@gmail.com

Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Kuesioner dapat diakses melalui link berikut: <https://bit.ly/HESQUALFBEUAIJY>

Profil Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Program Studi
 - a. Manajemen
 - b. Akuntansi
 - c. Ekonomi Pembangunan
3. Angkatan
 - a. 2020
 - b. 2021
 - c. 2022
 - d. 2023
 - e. 2024

Kualitas Administrasi

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Staf administrasi bersedia membantu mahasiswa					
2	Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah mahasiswa dengan efektif					
3	Staf administrasi bersikap sopan dalam melayani mahasiswa					
4	Perilaku staf administrasi meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap FBE UAJY					

5	Proses administrasi berjalan lancar tanpa birokrasi yang berlebihan					
6	Prosedur administrasi jelas dan terstruktur, meminimalkan waktu layanan					
7	SOP administrasi diterapkan secara transparan					

Kualitas Pengajaran

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Dosen mudah dihubungi dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa					
2	Materi perkuliahan efektif dalam mengembangkan pengetahuan mahasiswa					
3	Dosen menerapkan praktik pengajaran yang inovatif dan efektif					
4	Dosen mengikuti kurikulum dengan konsisten dan tepat					
5	Tugas dan kemampuan mahasiswa dievaluasi secara komprehensif oleh dosen					
6	Program Studi memiliki jumlah staf akademik yang mencukupi					
7	Dosen memperlakukan semua mahasiswa secara adil dan setara					
8	Dosen secara aktif mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan layanan					

Kualitas Fasilitas Akademik

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Ruang kelas dilengkapi alat bantu pengajaran yang memadai					

2	Laboratorium komputer memiliki peralatan yang lengkap					
3	Perpustakaan dilengkapi sistem elektronik (e-library) yang berfungsi dengan baik (contohnya, BookShelf/e-journal)					
4	Lingkungan kampus mendukung proses belajar yang nyaman					
5	Fakultas memiliki auditorium dan fasilitas serupa yang memadai					
6	Fasilitas kampus dirawat dengan baik secara berkala					

Kualitas Fasilitas Pendukung

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Makanan dan minuman di kantin memiliki harga terjangkau dan kualitas yang baik					
2	Fasilitas teknologi informasi tersedia dalam jumlah yang memadai (contohnya, iPad dan Wi-Fi)					
3	Tersedia beragam fasilitas olahraga dan rekreasi yang dapat diakses mahasiswa					
4	Kegiatan UKM yang ditawarkan beragam dan memadai					
5	Tersedia berbagai klub dan perhimpunan mahasiswa yang aktif					
6	Tersedianya fasilitas klinik					

Fasilitas Transformatif

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS

1	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY membantu meningkatkan kestabilan emosi mahasiswa					
2	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa					
3	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY mengembangkan kemampuan berpikir kritis mahasiswa					
4	Program akademik dan non akademik FBE UAJY meningkatkan kesadaran diri mahasiswa					
5	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY mengembangkan keterampilan mahasiswa dalam pemecahan masalah					
6	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY membantu mahasiswa untuk selalu optimis					
7	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY memberikan pengetahuan dan keterampilan yang relevan untuk karier masa depan					
8	Program akademik dan non akademik di FBE UAJY meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa					

Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan kualitas administrasi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					

2	Saya puas dengan kualitas pengajaran Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					
3	Saya puas dengan kualitas fasilitas akademik Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					
4	Saya puas dengan kualitas fasilitas pendukung Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					
5	Saya puas dengan kualitas transformatif Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					
6	Saya puas dengan kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta					

LAMPIRAN 2 KUESIONER DARING (GOOGLE FORM)

Kuesioner HESQUAL FBE UAJY ☆

Pertanyaan Jawaban 237 Setelan Poin total: 0

Bagian 1 dari 7

Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi (HESQUAL) Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb. / Salam sejahtera.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Calvin Syadza Mazaya, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang dalam proses penyelesaian skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi (HESQUAL) Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta" di bawah bimbingan Ibu Agatha Mayasari, SE., MSc.

Dalam rangka mengumpulkan data penelitian, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2020-2024.

Pengisian kuesioner ini memerlukan waktu sekitar 5 menit. Seluruh informasi yang Saudara/i berikan dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, oleh karena itu saya sangat menghargai kejujuran dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Partisipasi Saudara/i sangat berharga dan akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penelitian ini serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Operasi. Apabila Saudara/i memiliki pertanyaan atau membutuhkan informasi lebih lanjut terkait penelitian ini, silakan menghubungi saya melalui:

Email: calvinayj@gmail.com

Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Program Studi *

☐ Akuntansi

☐ Ekonomi Pembangunan

☐ Manajemen

Angkatan *

☐ 2020

☐ 2021

☐ 2022

☐ 2023

☐ 2024

Setelah bagian 1 Buka bagian 2 (Kualitas Administrasi)

98

Bagian 4 dari 7

Kualitas Fasilitas Akademik

Deskripsi (opsional)

Ruang kelas dilengkapi alat bantu pengajaran yang memadai

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Laboratorium komputer memiliki peralatan yang lengkap

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Perpustakaan dilengkapi sistem elektronik (*e-library*) yang berfungsi dengan baik (contohnya, BookShelf/*e-journal*)

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Lingkungan kampus mendukung proses belajar yang nyaman

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Fakultas memiliki auditorium dan fasilitas serupa yang memadai

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Fasilitas kampus dirawat dengan baik secara berkala

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Setelah bagian 4 Lanjutkan ke bagian berikut

100

LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA SPSS 25

Statistik Deskriptif & Korelasi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Total_Y	24.34	4.502	236
Total_X1	28.93	4.604	236
Total_X2	31.63	5.027	236
Total_X3	25.47	3.991	236
Total_X4	24.12	3.813	236
Total_X5	32.80	5.696	236

Correlations

		Total_Y	Total_X1	Total_X2	Total_X3	Total_X4	Total_X5
Pearson Correlation	Total_Y	1.000	.637	.697	.740	.692	.753
	Total_X1	.637	1.000	.676	.729	.586	.652
	Total_X2	.697	.676	1.000	.668	.694	.737
	Total_X3	.740	.729	.668	1.000	.712	.688
	Total_X4	.692	.586	.694	.712	1.000	.726
	Total_X5	.753	.652	.737	.688	.726	1.000
Sig. (1-tailed)	Total_Y	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Total_X1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Total_X2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Total_X3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Total_X4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Total_X5	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Total_Y	236	236	236	236	236	236
	Total_X1	236	236	236	236	236	236
	Total_X2	236	236	236	236	236	236
	Total_X3	236	236	236	236	236	236
	Total_X4	236	236	236	236	236	236
	Total_X5	236	236	236	236	236	236

Uji Validitas

X1

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.621**	.614**	.574**	.560**	.633**	.445**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.2	Pearson Correlation	.621**	1	.584**	.644**	.544**	.583**	.530**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.3	Pearson Correlation	.614**	.584**	1	.568**	.449**	.573**	.409**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.4	Pearson Correlation	.574**	.644**	.568**	1	.576**	.581**	.452**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.5	Pearson Correlation	.560**	.544**	.449**	.576**	1	.628**	.537**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.6	Pearson Correlation	.633**	.583**	.573**	.581**	.628**	1	.544**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
X1.7	Pearson Correlation	.445**	.530**	.409**	.452**	.537**	.544**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236
Total_X1	Pearson Correlation	.805**	.818**	.758**	.799**	.781**	.824**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236	236

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.380**	.449**	.222**	.363**	.317**	.413**	.453**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.2	Pearson Correlation	.380**	1	.478**	.513**	.417**	.428**	.483**	.456**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.3	Pearson Correlation	.449**	.478**	1	.374**	.476**	.409**	.382**	.459**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.4	Pearson Correlation	.222**	.513**	.374**	1	.433**	.524**	.465**	.361**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.5	Pearson Correlation	.363**	.417**	.476**	.433**	1	.442**	.447**	.423**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.6	Pearson Correlation	.317**	.428**	.409**	.524**	.442**	1	.364**	.306**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.7	Pearson Correlation	.413**	.483**	.382**	.465**	.447**	.364**	1	.405**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X2.8	Pearson Correlation	.453**	.456**	.459**	.361**	.423**	.306**	.405**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
Total_X2	Pearson Correlation	.682**	.732**	.719**	.658**	.717**	.649**	.715**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X3

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.588**	.463**	.488**	.584**	.483**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X3.2	Pearson Correlation	.588**	1	.620**	.553**	.588**	.492**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X3.3	Pearson Correlation	.463**	.620**	1	.455**	.444**	.461**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X3.4	Pearson Correlation	.488**	.553**	.455**	1	.574**	.437**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X3.5	Pearson Correlation	.584**	.588**	.444**	.574**	1	.540**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X3.6	Pearson Correlation	.483**	.492**	.461**	.437**	.540**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Total_X3	Pearson Correlation	.778**	.818**	.723**	.764**	.812**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X4

		Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.351**	.312**	.270**	.328**	.254**	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X4.2	Pearson Correlation	.351**	1	.341**	.290**	.381**	.321**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X4.3	Pearson Correlation	.312**	.341**	1	.351**	.237**	.178**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.006	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X4.4	Pearson Correlation	.270**	.290**	.351**	1	.630**	.395**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X4.5	Pearson Correlation	.328**	.381**	.237**	.630**	1	.484**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
X4.6	Pearson Correlation	.254**	.321**	.178**	.395**	.484**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Total_X4	Pearson Correlation	.643**	.670**	.682**	.700**	.698**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X5

		Correlations								
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.597**	.580**	.626**	.546**	.650**	.574**	.554**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.2	Pearson Correlation	.597**	1	.606**	.625**	.607**	.616**	.494**	.584**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.3	Pearson Correlation	.580**	.606**	1	.657**	.597**	.692**	.612**	.636**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.4	Pearson Correlation	.626**	.625**	.657**	1	.590**	.659**	.630**	.685**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.5	Pearson Correlation	.546**	.607**	.597**	.590**	1	.649**	.524**	.609**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.6	Pearson Correlation	.650**	.616**	.692**	.659**	.649**	1	.703**	.670**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.7	Pearson Correlation	.574**	.494**	.612**	.630**	.524**	.703**	1	.696**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
X5.8	Pearson Correlation	.554**	.584**	.636**	.685**	.609**	.670**	.696**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236
Total_X5	Pearson Correlation	.795**	.789**	.823**	.835**	.786**	.867**	.797**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236	236	236

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.614**	.566**	.475**	.555**	.556**	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Y2	Pearson Correlation	.614**	1	.748**	.602**	.617**	.668**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Y3	Pearson Correlation	.566**	.748**	1	.688**	.737**	.740**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Y4	Pearson Correlation	.475**	.602**	.688**	1	.734**	.663**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Y5	Pearson Correlation	.555**	.617**	.737**	.734**	1	.752**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Y6	Pearson Correlation	.556**	.668**	.740**	.663**	.752**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	236	236	236	236	236	236	236
Total_Y	Pearson Correlation	.745**	.843**	.891**	.826**	.872**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	236	236	236	236	236	236	236

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	7

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	8

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	6

X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	6

X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		236
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55210449
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.070
	Negative	-.167
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Total_X1	.395	2.534
	Total_X2	.356	2.808
	Total_X3	.334	2.997
	Total_X4	.364	2.744
	Total_X5	.340	2.943

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.817	.822		5.857	.000
	Total_X1	.004	.039	.010	.099	.921
	Total_X2	-.042	.037	-.121	-1.133	.258
	Total_X3	.015	.049	.033	.303	.762
	Total_X4	-.036	.049	-.077	-.730	.466
	Total_X5	-.039	.034	-.125	-1.142	.254

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3232.588	5	646.518	97.150	.000 ^b
	Residual	1530.611	230	6.655		
	Total	4763.199	235			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X4, Total_X2, Total_X3

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.367	1.235		-1.107	.269
	Total_X1	.026	.058	.026	.445	.657
	Total_X2	.133	.056	.149	2.376	.018
	Total_X3	.360	.073	.319	4.925	.000
	Total_X4	.127	.073	.107	1.735	.084
	Total_X5	.260	.051	.329	5.130	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2
1	.824 ^a	.679	.672	2.580	.679	97.150	5	230

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X4, Total_X2, Total_X3

Analisis Koefisien Determinan Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.679	.672	2.580

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X4, Total_X2, Total_X3

Analisis Koefisien Determinan Parsial

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.405	.403	3.479

a. Predictors: (Constant), Total_X1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.483	3.236

a. Predictors: (Constant), Total_X2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.548	.546	3.033

a. Predictors: (Constant), Total_X3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.476	3.258

a. Predictors: (Constant), Total_X4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.566	2.967

a. Predictors: (Constant), Total_X5