

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni (Studi Kasus: Universitas Gunadarma)**

**Didit Tri Gunawan**

Universitas Gunadarma

Korespondensi penulis: [diditri@staff.gunadarma.ac.id](mailto:diditri@staff.gunadarma.ac.id)

**Dimas Radhitio Atmohadikusumo**

Universitas Gunadarma

**Dyan Tanjung Gunotomo**

Universitas Gunadarma

**Abstract:** *This research aims to examine the influence of service quality and interpersonal communication at the diploma and transcript counter on the satisfaction of Gunadarma University students and alumni for the 2023-2024 period and to find out which has the most dominant influence on the satisfaction of Gunadarma University students and alumni. The data collection method was carried out through distributing online questionnaires and direct questionnaires to respondents. The data obtained was then processed using SPSS version 24 tools. This analysis includes descriptive analysis, validity test, reliability test, correlation test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test. The results of this research are that Service Quality and Interpersonal Communication at the Diploma and Transcript counters affect Student and Alumni Satisfaction, Service Quality has no effect on Student and Alumni Satisfaction, and Interpersonal Communication simultaneously has a significant influence on Gunadarma University Student and Alumni Satisfaction for the 2023-2024 Period.*

**Keywords:** *Service Quality, Interpersonal Communication, Student and Alumni Satisfaction.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal diloket Ijazah dan Tanskrip Nilai terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma Periode 2023-2024 dan untuk mengetahui manakah yang paling dominan mempengaruhi terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online dan kuesioner langsung pada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 24. Analisis ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal diloket Ijazah dan Tanskrip Nilai terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni, dan Komunikasi Interpersonal secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma Periode 2023-2024.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Mahasiswa dan Alumni.

## PENDAHULUAN

Pendidikan saat ini menjadi elemen penting dalam membangun sumber daya manusia yang unggul. Meskipun fokus pada kualitas pendidikan baru muncul dalam satu dekade terakhir, perannya dalam menyediakan layanan prima kepada mahasiswa dan masyarakat tidak dapat dipungkiri. Keberhasilan pendidikan terletak pada kemampuannya untuk menyediakan layanan berkualitas yang menjawab kebutuhan para pemangku.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendidikan merupakan salah satu pranata sosial yang menawarkan jasa layanan bersifat intelektual, afeksi, psikomotorik, emosional dan spiritual dalam menyiapkan masa depan umat (Janah, 2013).

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi, perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam

pelayanan administrasinya, pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di Universitas Gunadarma.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Keberhasilan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Kurniawan, 2014).

Pelayanan di loket Ijazah dan Tanskrip merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di Universitas Gunadarma. Pelayanan di loket Ijazah dan Tanskrip sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mereka selama di perguruan tinggi. Peran pelayanan loket Ijazah dan Tanskrip menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan tujuan menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staff pengajar, dan staff administrasi.

Proses administrasi merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana

kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik, meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah online, namun pelayanan secara manual tetap diperlukan, sebagai contoh masalah KRS (Kartu Rencana Studi), legalisir dan KHS (Kartu Hasil Studi).

Layanan Sistem Loker Ijazah dan Transkrip merupakan salah satu layanan penyedia jasa di Universitas Gunadarma, dan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi keberhasilannya sangat ditentukan oleh baiknya pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang baik dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa yaitu perguruan tinggi melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa yaitu mahasiswa. Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain (Sikula, 2017). Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dalam diri sendiri. Dalam diri kita masing-masing terdapat komponen-komponen komunikasi seperti sumber, pesan, saluran penerima dan balikan. Dalam komunikasi interpersonal hanya seorang yang terlibat. Pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing. Komunikasi interpersonal mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Wimbark dan Wilmat menyatakan bahwa persepsi individu tidak dapat dicek oleh orang lain tetapi semua arti atribut pesan ditentukan oleh masing-masing individu. Persepsi seseorang memainkan peranan penting dalam menginterpretasikan pesan (Weningtyas, 2012).

Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang menilai bahwa pelayanan di loket Ijazah dan Transkrip Universitas Gunadarma perlu ditingkatkan dan diperhatikan oleh pihak kampus khususnya pimpinan. Hal ini sejalan dengan hasil observasi pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa pelayanan loket Ijazah dan Transkrip kurang memuaskan. Alasannya adalah prosesnya kurang cepat dan efektif, sehingga membutuhkan waktu tunggu satu sampai dua minggu, yang mana hal tersebut tidak efektif. Berdasarkan hasil observasi saya, pelayanan yang diberikan terkesan lamban, kurang optimal, dan membuat sebagian mahasiswa merasa

jenuh dengan kinerja staf loket Ijazah dan Transkrip. Perlu diingat bahwa masalah pelayanan bukan hal sepele, karena hal ini terkait dengan citra Universitas Gunadarma.

Oleh karena itu, pelayanan loket Ijazah dan Transkrip harus memberikan pelayanan yang semakin prima, efektif, efisien, dan lebih baik kepada mahasiswa dan alumni. Hal ini penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan yang berkualitas. Salah satu cara untuk mengetahuinya adalah dengan melihat tanggapan mahasiswa dan alumni sebagai sasaran utama pelayanan. Dengan demikian, dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa dan alumni secara lebih profesional.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Siregar & Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

### **Komunikasi Interpersonal**

Menurut Ruffiah (2018) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Handayani & Suryani (2019) menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung.

## Kepuasan Mahasiswa

Menurut Sopiadin (2010), kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi. Kepuasan ini muncul karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan indikator sejauh mana fakultas dan universitas memenuhi harapan dan tujuan mereka (Appuhamilage dan Torii, 2019).

## METODE PENELITIAN

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Staff loket, Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer didapatkan dari hasil menyebar kuesioner ke staff loket, konsumen atau Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Staff Loket, konsumen atau Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Metode yang diambil dalam penentuan sampel ini menggunakan Teknik *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *Non Probability Sampling* adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sebuah sampel.

Populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut menggunakan rumus Rao Purba (1996) yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Score pada tingkat signifikan tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z = 95% = 1,96

Moe = *Margin of error* yaitu tingkat kesalaham maksimum sebesar 10% atau 0,10

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04 \approx 100$$

Hasil dari rumus diatas didapatkan hasil 96,04. Pada penelitian ini jumlah sampel dibulatkan dan diambil sebesar 100 responden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Pada uji validitas ini, butir pernyataan yang valid dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang melebihi nilai r-tabel. Dalam penelitian yang digunakan ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r-tabel untuk  $n = 100$  responden dan  $df$  nya dapat dihitung  $100 - 2 = 98$  dengan tingkat signifikan 0.05 sehingga didapat r-tabel = 0.444. Dengan demikian item pernyataan tersebut dinyatakan valid, karena masing-masing variabel memiliki setiap pernyataan yang nilai *Correlated Item Total Correlation* lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0.444.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang dengan pernyataan bahwa jika nilai Cronbach's Alpha  $\geq$  dari 0.60 maka data reliabel atau menunjukkan kehandalan instrumen dan begitu pun sebaliknya. Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui bahwa seluruh item variabel yang meliputi kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal dan kepuasan mahasiswa dan alumni memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel atau menunjukkan kehandalan instrument.

### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data terdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik residualnya. Pada hasil olah data menunjukkan grafik normal probability plot di atas terlihat titik- titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Dari hasil uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) sebesar  $0.069 > 0.05$ . Pada uji normalitas data dengan menggunakan uji One Sample KolmogorovSmirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

### **Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2018) uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variabel bebas. Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui adanya multikolinearitas adalah dengan cara menggunakan uji *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila uji dilakukan dengan bantuan SPSS, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas jika diketahui apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0.1 dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independent yang dipengaruhi dengan variabel dependent.

Berdasarkan hasil olah data diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas pelayanan yaitu 2.558 dan variabel komunikasi interpersonal yaitu 2.558 ini menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 10. Nilai *tolerance* variabel harga yaitu 0.391 dan variabel kualitas pelayanan yaitu 0.391 ini menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10. Berdasarkan nilai VIF dan *tolerance* yang didapat maka dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas atau korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas tujuannya untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dalam residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Berdasarkan hasil pengolahan data memperlihatkan pola yang tidak jelas dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Penggunaan metode ini mempunyai tujuan untuk mengukur adanya lebih dari 2 variabel bebas terhadap 1 variabel terikat, yang dimana variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal dimana variabel terikatnya kepuasan mahasiswa dan alumni.

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B		Beta		
1	(Constant)	5.744	1.791		3.208	.002
	Kualitas Pelayanan	.301	.149	.215	2.020	.046
	Komunikasi Interpersonal	.628	.116	.575	5.399	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa dan Alumni

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS v25, 2024

Berdasarkan tabel 1 diperoleh persamaan regresi linier berganda untuk mengetahui kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 5.744 + 0,301 + 0.628 + e$$

Keterangan:

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Komunikasi Interpersonal

Y = Kepuasan Mahasiswa dan Alumni

e = Standar *Error*

Dari persamaan regresi linear berganda di atas maka dapat diinterpretasikan hasilnya, yaitu sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 5.744 artinya jika variabel kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka kepuasan konsumen akan semakin bertambah sebesar 5.744.
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,301 artinya jika variabel harga meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,301 satuan.
- Nilai koefisien regresi Komunikasi Interpersonal sebesar 0.628 artinya jika variabel Komunikasi Interpersonal meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0.628 satuan.
- e = di luar variabel yang diteliti.

### Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji T digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  dan  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
2. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  dan  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Pada penelitian ini jumlah responden (n) sebanyak 100 dan jumlah variabel (k) sebanyak 2 dapat diketahui dari nilai t-tabel pada taraf signifikansi 5% adalah  $t\text{-tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1) = (0.025; 97)$ . Berdasarkan perhitungan uji T (parsial) dengan menggunakan program SPSS versi 24 pada table 2 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B		Beta		
1	(Constant)	5.744	1.791		3.208	.002
	Kualitas Pelayanan	.301	.149	.215	2.020	.046
	Komunikasi Interpersonal	.628	.116	.575	5.399	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa dan Alumni

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS v23, 2024

Berdasarkan Tabel 2, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Perhitungan angka signifikansi pengaruh kualitas pelayanan  $0.000 < 0.05$  dan  $t\text{-hitung} 3.208 > t\text{-tabel} 1.6602$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni.
2. Perhitungan angka signifikansi pengaruh komunikasi interpersonal  $0.000 < 0.05$  dan  $t\text{-hitung} 5.399 > t\text{-tabel} 1.6602$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima artinya terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni.

### Uji Simultan (Uji f)

Menurut Ghozali (2018) uji F digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (independent) secara simultan terhadap variabel terikat (dependent), dapat dilakukan dengan dengan berdasarkan nilai probabilitas, dengan cara:

1. Jika nilai signifikansi  $F > 0.05$  menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis selanjutnya

2. Jika nilai signifikansi  $F < 0.05$  menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis berikutnya

Berdasarkan perhitungan uji F (simultan) dengan menggunakan program SPSS versi 24 pada tabel 3 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.269	2	69.635	31.456	.000 <sup>b</sup>
	Residual	214.731	97	2.214		
	Total	354.000	99			

**a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA DAN ALUMNI**

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS v25, 2024

Berdasarkan tabel 3 pada perhitungan uji F (simultan) dengan menggunakan SPSS versi 24, jumlah responden (n) sebanyak 100 dan Nilai f-tabel dapat diketahui pada taraf signifikansi 5%, yaitu  $f\text{-tabel} = f(k; n - k) = f(2; 98) = 3.09$ . Diperoleh f-hitung sebesar  $31.456 > f\text{-tabel}$  sebesar 3.09 dengan nilai signifikansi  $F 0.000 < 0.05$  atau dengan taraf signifikansi  $< 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni dan menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis berikutnya.

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

Menurut Ghazali (2018) uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai mengukur tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Beberapa karakteristik tentang koefisien determinasi sebagai berikut:

1. Nilai  $R^2$  harus berkisaran 0 sampai 1
2. Bila  $R^2 = 1$  berarti ada kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen
3. Bila  $R^2 = 0$  berarti tidak terdapat hubungan sama sekali terhadap variabel independen dengan variabel dependen

Hasil dari uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 <sup>a</sup>	.570	.561	2.034

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa dan Alumni

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS v25, 2024

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS versi 24 dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh pada koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0.561 ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan korelasi yang kuat. Hal ini berarti di dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa dan alumni dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal sebesar 56.1% sedangkan sisanya yaitu 48.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni di layanan loket Ijazah dan Transkrip Nilai Universitas Gunadarma. Komunikasi interpersonal memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni di layanan loket Ijazah dan Transkrip Nilai Universitas Gunadarma. Hubungan dalam hal kepuasan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni di layanan loket Ijazah dan Transkrip Nilai terhadap Universitas Gunadarma. Komunikasi Interpersonal memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Hal ini menjelaskan bahwa dalam penelitian ini ditemukan adanya komunikasi yang baik khususnya dari petugas legalisir dan mahasiswa dan alumni secara langsung memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma.

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan. Bagi staff loket transkrip dengan adanya penelitian ini, diharapkan staff loket transkrip lebih meningkatkan manajemen yang lebih baik khususnya pada pelayanan, dan komunikasi interpersonalnya yang diberikan oleh karyawan bagian loket transkrip, sehingga apabila pelayanan baik maka tanggapan dari Mahasiswa dan Alumni pun akan baik, hal tersebut bertujuan untuk menarik minat Mahasiswa dan Alumni sehingga mereka tersebut mengambil keputusan dan yakin untuk loyal dan merekomendasikan kepada calon mahasiswa untuk masuk dan kuliah di Universitas Gunadarma. Bagi akademik diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada serta dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan khususnya dalam kajian ilmu pemasaran. Bagi penelitian mendatang, dilihat dari hasil yang diperoleh terlihat bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan telah memberikan sumbangan efektif 16,4% terhadap loyalitas kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma. Hal ini berarti masih terdapat sumbangan efektif lain yang dapat mempengaruhi loyalitas kepuasan Mahasiswa dan Alumni. Saran Bagi penelitian yang akan datang, apabila akan melakukan penelitian yang akan datang dapat memperkaya variabel dan faktor-faktor lain yang belum dipakai dalam penelitian ini yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dan Alumni dalam melakukan legalisir agar penelitian semakin lebih beragam Untuk variabel komunikasi interpersonal merupakan faktor yang jarang digunakan penelitian dalam penelitian-penelitian sebelumnya, yang umumnya digunakan hanyalah variabel komunikasi. Perlu adanya penelitian selanjutnya untuk mengangkat variabel yang sama untuk perkembangan referensi dan sumber keilmuan dilokasi yang berbeda.

## REFERENCES

- Appuhamilage, K. S. M., & Torii, H. (2019). The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education: A structural equation modeling analysis. *Higher Education Evaluation and Development*, 13(2), 82-96.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Jannah, F. (2013). *Pendidikan seumur hidup dan implikasinya*. *Dinamika Ilmu*, 13(1).
- Kurniawan, A. W. (2014). *Mutu Pelayanan Akademik dalam Peningkatan Kepuasan dan Motivasi Belajar Mahasiswa*.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42-46.
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi konsep pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia energi listrik monopoli. *RELE (Rekayasa Elektrikal dan Energi): Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33-36.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Penerbit Alfabet: Bandung.
- Rao, P. (1996). *Measuring Consumer Perceptions through Factor Analysis*. *The Asian Manager*. February-March 1996.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Sikula, A. E. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. M. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 33-42.