

## Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun)

Satrio Rahardi  
Universitas Indonesia Membangun, Indonesia  
[satriorahardi@student.inaba.ac.id](mailto:satriorahardi@student.inaba.ac.id)

Ezra Karamang  
Universitas Indonesia Membangun, Indonesia  
[ezra.karamang@inaba.ac.id](mailto:ezra.karamang@inaba.ac.id)

Dadan Abdul Aziz Mubarak  
Universitas Indonesia Membangun, Indonesia  
[dadan.abdul@inaba.ac.id](mailto:dadan.abdul@inaba.ac.id)

### Article's History:

Received 4 December 2024; Received in revised form 15 December 2024; Accepted 1 January 2024; Published 1 February 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

### Suggested Citation:

Rahardi, S., Karamang, E., & Mubarak, D. A. A. (2024). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (1). 552-561. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1976>

### Abstrak:

*This study tries to analyze the role of price, location, service quality in moderating the influence of student satisfaction. This study used a quantitative method with the population of Indonesia Membangun University with total 96 respondent. This study were processed using SPSS 26 application with multiple linear regression test. The result of this study partially or T-test, the price variable had a positive and significant effect on student satisfaction with the research result T-value  $2,669 > 1,98609$  with a significance level of  $0,009 < 0,05$ . The location variable had a positive and significant effect on student satisfaction, with the research result T-value  $4,591 > 1,98609$  with a significant effect level of  $0,000 < 0,05$ . The service quality variable had a positive and significant effect on student satisfaction, with the research result T-values  $5,043 > 1,98609$  with a significant effect level of  $0,000 < 0,05$ . The result of variable price, location, service quality together variable through F-test had a positive and significant effect on student satisfaction variable. This can be seen from the result of F-value of  $70,329 > 2,76$  F-table with a significant value of  $0,000 < 0,05$ .*

**Keywords :** Price, Location, Service Quality, Student Satisfaction

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan ukuran mahasiswa Universitas Indonesia Membangun sampel sebanyak 96 responden. Dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 26 dengan uji regresi berganda. Hasil menunjukkan secara parsial atau Uji T variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, hasil penelitian nilai T hitung  $2,669 > 1,98609$  dengan tingkat sig  $0,009 < 0,05$ . Variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan dilihat dari nilai T hitung  $4,591 > 1,98609$  dengan tingkat sig  $0,000 < 0,05$ . Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dilihat dari nilai T hitung  $5,043 > 1,98609$  dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian secara bersama-sama melalui Uji F variabel Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa, hal ini dilihat dari hasil F hitung  $70,329 > 2,76$  F Tabel dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

## **Pendahuluan**

Pendidikan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mempelajari keterampilan, pengetahuan serta kebiasaan manusia dengan melalui sistem pengajaran, pelatihan dan penelitian sehingga mendapatkan suatu pemahaman terhadap sesuatu serta menjadikan seorang manusia dapat berpikir kritis.

Pendidikan adalah suatu kebutuhan pokok masyarakat pada masa ini. Karena Pendidikan diyakini sebagai alat yang strategis untuk meningkatkan taraf hidup Masyarakat. Berkat Pendidikan manusia dapat memperoleh kecerdasan, mempunyai kemampuan, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergabung dengan baik di masyarakat. Kualitas pendidikan menjadi salah satu investasi yang dapat menguntungkan bagi sosial maupun pribadi untuk menjadikan bangsa ini layak serta bermartabat. Menumbuhnya kesadaran akan pendidikan adalah salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan serta perkembangan institusi pendidikan.

Perguruan tinggi dituntut untuk selalu memiliki inovasi yang dapat memenuhi kepuasan dari mahasiswa. Perguruan tinggi harus mampu dalam memenuhi dan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswanya, dalam segi penetapan biaya kuliah yang memiliki manfaat yang sesuai.

Kenyataanya, mahasiswa seringkali merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan cenderung mengeluh karena biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan manfaat yang diterima oleh mahasiswa.

Fenomena tersebut memerlukan perhatian khusus dari pihak manajemen perguruan tinggi, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman kepada mahasiswa. Perguruan tinggi perlu memiliki tekad yang kuat untuk membuat lingkungan pembelajaran menjadi nyaman dengan cara mengevaluasi kembali kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa agar mahasiswa merasa nyaman dan adanya harapan mahasiswa akan merekomendasikan perguruan tinggi kepada kerabat lainnya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Harga**

Menurut Tjiptono (2015) Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2018) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian, sebagai konsumen bahkan mengidentifikasi harga dengan nilai. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariska (2019) dalam penelitiannya bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iskandarsyah dan Utami (2017) bahwa harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

### **Lokasi**

Menurut Tjiptono (2015) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Sedangkan menurut Heizer & Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi sering memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jamaludi (2017) bahwa Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Waliha (2020) bahwa Lokasi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kualitas Pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau tersirat. Sedangkan menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian akan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahareng dan Relawan (2017) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat (2016) dalam penelitiannya bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan mahasiswa adalah sebuah fungsi persepsi atau kesan atas kinerja berada dibawah harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Sedangkan menurut Tjiptono (2015) kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurlia (2019) bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irmawati, et al (2017) bahwa Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## Metodologi

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis verifikatif dengan alat bantu hitung SPSS 26 yang kemudian diinterpretasikan hasilnya.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Indonesia Membangun dengan berjumlah 2.270 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner, penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 96 responden dengan total pertanyaan 54 item kuesioner, harga (8 item), lokasi (16 item), kualitas pelayanan (10 item), kepuasan mahasiswa (20 item)
2. Observasi, melakukan analisis di lokasi penelitian langsung terhadap objek yang akan diteliti
3. Online Riset, mengumpulkan data yang bersifat elektronik yang bertujuan untuk menunjang terhadap variabel-variabel yang diteliti.
4. Studi Kepustakaan, teknik yang digunakan untuk mendapatkan data teoritis yang dikemukakan oleh para ahli melalui sumber bacaan.

### Metode Analisis

Metode analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan asumsi klasik serta menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, uji t dan uji F.

## Hasil dan Pembahasan

### Profil Objek Penelitian

Universitas Indonesia Membangun merupakan perguruan tinggi swasta yang berada di kota Bandung dibawah naungan Yayasan Indonesia Membangun. Sebelumnya Universitas Indonesia Membangun Bernama STIE Indonesia Membangun yang berdiri pada tahun 1986 dan bertransformasi menjadi Universitas pada tahun 2021.

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan instrument penelitian yang digunakan apakah instrument valid untuk dijadikan data penelitian.

**Tabel 1 Uji Validitas Variabel Harga**

Item Pertanyaan	Korelasi ( $r_{hitung}$ )	R tabel	Sig 2 tailed	Sig 2 tailed <0.05	Keterangan
X1.1	0.442	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.2	0.579	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.3	0.531	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.4	0.530	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.5	0.560	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.6	0.645	0.2006	0.000	<0.05	Valid
X1.7	0.551	0.2006	0.000	<0.05	Valid

<b>X1.8</b>	0.609	0.2006	0.000	<0.05	Valid
-------------	-------	--------	-------	-------	-------

Sumber: Data kuesioner diolah penulis, 2023

Berdasarkan uji validitas harga diatas didapatkan bahwa kuesioner penelitian variabel Harga ( $X_1$ ) yang disebar kepada 96 responden sebanyak 8 item pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 2 Uji Validitas Variabel Lokasi**

Item Pertanyaan	Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	<i>sig 2 tailed</i>	<i>sig 2 tailed</i> <0.05	Keterangan
<b>X2.1</b>	0.463	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.2</b>	0.572	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>Y2.3</b>	0.383	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.4</b>	0.653	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.5</b>	0.572	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.6</b>	0.317	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.7</b>	0.524	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.8</b>	0.534	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.9</b>	0.381	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.10</b>	0.477	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.11</b>	0.274	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.12</b>	0.504	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.13</b>	0.475	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.14</b>	0.429	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.15</b>	0.531	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X2.16</b>	0.413	0.2006	0.000	<0.05	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah penulis, 2023

Berdasarkan uji validitas lokasi diatas didapatkan bahwa kuesioner penelitian variabel Lokasi ( $X_2$ ) yang disebar kepada 96 responden sebanyak 16 item pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan Variabel	Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	<i>sig 2 tailed</i>	<i>sig 2 tailed</i> <0.05	Keterangan
<b>X3.1</b>	0.484	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.2</b>	0.564	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>Y3.3</b>	0.635	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.4</b>	0.608	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.5</b>	0.487	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.6</b>	0.570	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.7</b>	0.604	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.8</b>	0.485	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.9</b>	0.493	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>X3.10</b>	0.593	0.2006	0.000	<0.05	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah penulis, 2023

Berdasarkan uji validitas kualitas pelayanan diatas didapatkan bahwa kuesioner penelitian variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) yang disebar kepada 96 responden sebanyak 10 item pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa**

Pertanyaan Variabel Y	Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	<i>sig 2 tailed</i>	<i>sig 2 tailed</i> <0.05	Keterangan
<b>Y1</b>	0.692	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>Y2</b>	0.709	0.2006	0.000	<0.05	Valid
<b>Y3</b>	0.703	0.2006	0.000	<0.05	Valid

Y4	0.743	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y5	0.740	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y6	0.733	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y7	0.706	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y8	0.700	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y9	0.661	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y10	0.669	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y11	0.575	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y12	0.615	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y13	0.431	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y14	0.516	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y15	0.674	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y16	0.564	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y17	0.652	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y18	0.572	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y19	0.519	0.2006	0.000	<0.05	Valid
Y20	0.617	0.2006	0.000	<0.05	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah penulis, 2023

Berdasarkan uji validitas kepuasan mahasiswa diatas didapatkan bahwa kuesioner penelitian variabel kepuasan mahasiswa (Y) yang disebar kepada 96 responden sebanyak 20 item pertanyaan dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui ketetapan nilai kuesioner, artinya instrument penelitian apabila diujikan kepada kelompok yang sama walaupun pada waktu yang berbeda hasilnya akan sama

**Tabel 5 Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Harga (X <sub>1</sub> )	0.844	0.600	Reliable
Lokasi (X <sub>2</sub> )	0.770	0.600	Reliable
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0.794	0.600	Reliable
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.785	0.600	Reliable

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Variabel pada penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0.600 sehingga seluruh variabel dapat dikatakan reliabel

#### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan 3 (tigas) alat uji yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah residual terdistribusi secara normal atau tidak. Nilai probabilitas > 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal. Nilai probabilitas <0.05 maka data penelitian berdistribusi tidak normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan SPSS 26.

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas**

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.17077977
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.045

Test Statistic	.058
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diperoleh hasil  $0.200 > 0.05$  yang artinya bahwa nilai residual berdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent) (Ghozali, 2018). Untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai toleransi (*tolerance value*). Batas nilai VIF  $< 10.00$  dan batas nilai toleransi  $> 0.10$

**Tabel 7 Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.932	4.610		.419	.676		
	Harga	.480	.180	.195	2.669	.009	.616	1.624
	Lokasi	.507	.110	.363	4.591	.000	.528	1.894
	Kualitas Pelayanan	.822	.163	.406	5.043	.000	.509	1.964

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh hasil menunjukkan nilai VIF harga 1.624, lokasi 1.894, kualitas pelayanan 1.964  $< 10$ , nilai *tolerance* harga sebesar 0.616, lokasi sebesar 0.528, kualitas pelayanan sebesar 0.509  $< 0.10$ . Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini menggunakan uji glejser.

**Tabel 8 Uji Heteroskedasitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.284	2.952		.774	.441		
	Harga	.147	.115	.167	1.273	.206	.616	1.624
	Lokasi	-.002	.071	-.004	-.031	.976	.528	1.894

Kualitas Pelayanan	-.014	.104	-.020	-.136	.892	.509	1.964
--------------------	-------	------	-------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas nilai signifikansi harga 0.206, lokasi 0.976, kualitas pelayanan 0.892, dan kepuasan mahasiswa 0.441. Semua variabel lebih besar dibandingkan nilai signifikansi 0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda adalah model regresi linier dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau *predictor* (Sugiyono, 2018).

**Tabel 9 Uji Regresi Berganda**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.932	4.610		.419	.676
	Harga	.480	.180	.195	2.669	.009
	Lokasi	.507	.110	.363	4.591	.000
	Kualitas Pelayanan	.822	.163	.406	5.043	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Maka persamaannya adalah:

$$Y = 1.932 + 0.480 X_1 + 0.507 X_2 + 0.822 X_3$$

Analisis regresi linier berganda diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai Kepuasan mahasiswa adalah 1.932 karena nilai konstanta (a) berlaku, maka nilai harga ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ), kepuasan mahasiswa ( $X_3$ ) bernilai 0.
2. Nilai variabel  $X_1$  memiliki nilai 0.480 maka jika harga mengalami peningkatan maka kepuasan mahasiswa meningkat 48%
3. Nilai variabel  $X_2$  memiliki nilai 0.507 maka jika lokasi mengalami peningkatan maka kepuasan mahasiswa meningkat 50.7%
4. Nilai variabel  $X_3$  memiliki nilai 0.822 maka jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan mahasiswa meningkat 82.2%

### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa berpengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Tabel 10 Uji Koefisien Determinasi**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.834 <sup>a</sup>	.696	.686	7.287	.696	70.329	3	92	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Nilai R square pada penelitian ini adalah 0.696, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 69.6% sisanya 30.4% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.



### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara individual. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dan nilai tabel dengan tingkat kesalahan 5%. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel independennya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel dependen.

**Tabel 11 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.932	4.610		.419	.676
	Harga	.480	.180	.195	2.669	.009
	Lokasi	.507	.110	.363	4.591	.000
	Kualitas Pelayanan	.822	.163	.406	5.043	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah penulis, 2023

1. Nilai t-hitung harga didapat sebesar 2.669 > 1.98609 dengan tingkat signifikan 0.009 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.
2. Nilai t-hitung lokasi didapat sebesar 4.591 > 1.98609 dengan tingkat signifikasi 0.000 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.
3. Nilai t-hitung kualitas pelayanan didapatkan sebesar 5.043 > 1.98609 dengan tingkat signifikasi 0.000 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.

### Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018)

**Tabel 12 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11202.717	3	3734.239	70.329	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4884.908	92	53.097		
	Total	16087.625	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil Uji F diatas diperoleh hasil nilai F-hitung sebesar 70.329 > 2.76 dengan nilai signifikasi 0.000 < 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa harga, lokasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## Pembahasan

### Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Harga ( $X_1$ ) mempunyai hubungan yang positif terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi secara parsial dengan nilai 0.755. berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) diperoleh hasil nilai t-hitung (2.669) lebih besar dari t-tabel (1.98609) dengan nilai sig 0.009 < 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 96 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun.



### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Lokasi ( $X_2$ ) mempunyai hubungan yang positif terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi secara parsial dengan nilai 0.574. berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) diperoleh hasil nilai t-hitung (4.591) lebih besar dari t-tabel (1.98609) dengan nilai sig  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 96 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai hubungan yang positif terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi secara parsial dengan nilai 0.652. berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) diperoleh hasil nilai t-hitung (5.043) lebih besar dari t-tabel (1.98609) dengan nilai sig  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 96 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonesia Membangun.

### **Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan uji korelasi antara harga, lokasi, kualitas pelayanan secara simultan memiliki nilai 0.834 dapat disimpulkan bahwa harga, lokasi, kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa, artinya harga, lokasi, kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Uji koefisien determinasi secara simultan diperoleh hasil *R-square* 0.696 pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan sebesar 69.6% dan sisanya 30.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Hasil uji hipotesis diketahui F-hitung sebesar 70.329 lebih besar dari F-tabel ( $70.329 > 2.76$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . hal ini berarti menunjukkan pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif berdasarkan tanggapan responden menunjukkan bahwa Kepuasan Mahasiswa berada di kategori kurang puas. Kurangnya Kepuasan Mahasiswa disebabkan oleh indikator kurang adanya jaminan langsung bekerja yang diberikan oleh Universitas Indonesia Membangun.
2. Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif Harga di Universitas Indonesia Membangun secara keseluruhan cukup terjangkau. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis secara deskriptif berdasarkan tanggapan responden biaya kuliah yang ditawarkan belum sebanding dengan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa.
3. Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif berdasarkan tanggapan responden, diketahui bahwa Lokasi berada pada kategori cukup strategis. Hal ini ditunjukkan dengan indikator kurang terlihatnya papan nama Universitas Indonesia Membangun dari jalan raya maupun tepi jalan sehingga tidak terlihatnya adanya perguruan tinggi serta lahan parkir yang disediakan oleh Universitas Indonesia Membangun kurang luas.
4. Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif Kualitas Pelayanan secara keseluruhan berada di dalam kategori cukup. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis secara deskriptif berdasarkan tanggapan responden Staff Akademik, Dosen dan Pegawai Universitas Indonesia Membangun kurang tanggap dalam merespon terhadap keluhan serta saran yang diberikan oleh mahasiswa.
5. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa
6. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa
7. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
8. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## Referensi

### Book

- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Heizer, Jay, and Barry Render. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, and Garry Amstrong. 2018. *Principles of Marketing (17th edition)*. Italy: Pearson Education.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

### Journal

- Ariska, Nita. 2019. "Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik LP3I Jakarta." *Jurnal Lentera Bisnis* 18-29.
- Hidayat, Asep Candra. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Universitas Azzahra Jakarta)." *BIJAK Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi* 187-209.
- Irmawati, Herliana, Diah Yulisetiarni, and Deasy Wulandari. 2017. "Pengaruh Lokasi dan Brand Image serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Jember." *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen* 155-163.
- Iskandarsyah, Nabila Marisa, and Soraya Utami. 2017. "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pada Perumahan Murah di Hadrah Property." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 129-141.
- Jamaludin, Agus. 2017. "Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Sosio-E-Kons* 125-131.
- Nurlia, Titim. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Lentera Bisnis* 104-119.
- Rahareng, Vinny Jennifer, and Nurnida Relawan. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Universitas Telkom)." *Jurnal AdBispreneur* 125-133.
- Waliha, Siti. 2020. "Analysis of The Effect of Service Quality and School Location on STudent Satisfaction and Its Impact Loyalty at 32 Jakarta Senior High School." *Dinasti International Journal of Digital Business Management* 1000-1011.