

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONE DAY SERVICE* DAN FASILITAS
PADA PENERIMAAN MAHASISWA BARU TERHADAP
KEPUASAN CALON MAHASISWA**

Ermini¹, Dina Sri Nindiati², Muhammad Najib³
Universitas PGRI Palembang^{1,2,3}
ermini@univpgri-palembang.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *One Day Service (ODS)* dan Fasilitas PMB Terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa Tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah *field research* atau studi lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden yang dianggap memenuhi syarat. Sumber data yang digunakan adalah data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan pada responden. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan *one day service (ODS)* dan fasilitas PMB serta kepuasan calon mahasiswa. Hasil penelitian berdasarkan pengolahan data dengan bantuan program SPSS *versi 26 for window*, diperoleh hasil secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa $F_{hitung} sebesar 72.307 > F_{tabel} 3.10$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh antara kualitas layanan *one day service (ODS)* (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y). Dan hasil koefisien determinasi diperoleh bahwa nilai R^2 sebesar 0,611, hal ini berarti sebesar 61.1 %. dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan *one day service (ODS)* dan variabel fasilitas PMB, sedangkan 38.9 % (100% - 61.1 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Simpulan, Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *One Day Service (ODS)* (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y),
Kata kunci: Fasilitas PMB, Kualitas Layanan *One Day Service (ODS)*, Kepuasan Calon Mahasiswa

ABSTRACT

This research was conducted to find out The Influence of One Day Service (ODS) Service Quality and PMB Facilities on the Satisfaction of Prospective Students in 2022 at PGRI University Palembang. The data collection method used to obtain data in this research is field research. Namely, research is carried out directly by distributing questionnaires to respondents deemed to meet the requirements. The primary data source used was primary data collected through questionnaires distributed to respondents. This questionnaire measures the quality of one-day service (ODS), PMB facilities, and prospective student satisfaction. The research results based on data processing with the help of the SPSS version 26 for window program, obtained simultaneous results (F Test) showed that Fcount was 72.307 > Ftable 3.10 with a significant level of 0.000 < 0.05, so it can be concluded that there is an influence between the quality of one day service (ODS) (X1) and PMB facilities (X2) together (simultaneously) on prospective student satisfaction (Y). And the coefficient of determination results show that the R2 value is 0.611, which means 61.1%. The one-day service (ODS) service quality variable and the PMB facility variable

can be explained, while 38.9% (100% - 61.1%) is influenced by other variables not studied. Conclusion, There is an influence between the quality of One Day Service (ODS) (X1) and PMB facilities (X2) together (simultaneously) on prospective student satisfaction (Y),

Keywords: one day service (ODS) service quality, PMB facilities, prospective student satisfaction

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah penyelenggara pendidikan tinggi, yang merupakan komponen sistem pendidikan formal nasional di negara masing-masing. Di dalam subsistem pendidikan tinggi, perguruan tinggi dapat diselenggarakan oleh pemerintah, yang disebut Perguruan Tinggi Negeri (PTN), maupun yang dikelola masyarakat, yang dikenal dengan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Dari berbagai perguruan tinggi swasta yang ada tentunya diharapkan dapat menjawab tantangan dimasa depan. Dengan banyaknya perguruan tinggi swasta yang ada maka akan muncul persaingan di antara perguruan tinggi itu sendiri. Perguruan tinggi dapat dianalogikan sebagai lembaga pemberi jasa kepada para konsumen (mahasiswa).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan. Tingkat keunggulan yang baik bersifat konsisten. Tingkat keunggulan yang konsisten diharapkan oleh perusahaan, agar dapat mengendalikan pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Artinya perusahaan yang memberikan kualitas layanan secara terus-menerus dengan optimal dalam memenuhi harapan, dan kebutuhan dari konsumen atau pelanggan akan membuat perusahaan tersebut memiliki standart kualitas yang baik (Cesariana et al., 2022).

Sistem layanan *One Day Service (ODS)* merupakan pelayanan yang dapat dilakukan dengan waktu sehari dan mengutamakan kecepatan dalam proses pelayanannya. Sistem layanan *One Day Service* ini muncul dari pengambilan manfaat dari kemajuan teknologi dan mensinergikan dengan sistem, sehingga pembaharuan sistem dapat memiliki nilai tinggi dan kemudahan dalam transparansi atau memberikan suatu pelayanan pada era digital ini. Menurut Yuliani & Agustina, (2015), Identifikasi pelayanan program *One Day Service (ODS)* diharuskan untuk dilakukan melalui beberapa aspek yang terdiri dari kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, biaya pelayanan yang murah, produk pelayanan yang diberikan, kelengkapan sarana dan prasaranan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan

Di Universitas PGRI Palembang penerapan kualitas layanan *One Day Service* merupakan reformasi yang baru digunakan mulai tahun 2018 sampai 2023 ini dalam penerimaan mahasiswa baru, di mana implementasi sistem ini agar memudahkan dan

memangkas birokrasi yang sebelumnya dianggap terlalu lambat oleh para calon mahasiswa baru.

Selain kualitas layanan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, maka faktor lain yang perlu diperhatikan adalah fasilitas, karena hal ini akan membawa pengaruh bagi kepuasan calon mahasiswa. Fasilitas harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh calon mahasiswa baru. Karena dalam penilaian mahasiswa terhadap suatu kualitas universitas didasari atas apa yang mereka peroleh.

Menurut Tjiptono, (2019), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya Lupiyoadi, (2016, 2021), fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana, dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan

Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang berupa benda atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, sebagai sarana dan prasarana untuk mempermudah pelayanan agar pelanggan merasa senang dan puas, serta untuk mendukung kenyamanan pelanggan.

Kepuasan calon mahasiswa di perguruan tinggi dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas layanan. Disamping itu kepuasan calon mahasiswa juga dapat dijadikan sebagai alat dalam melakukan kompetisi dengan perguruan tinggi lain, baik PTN maupun PTS. Hal ini dapat membawa dampak positif bagi perguruan tinggi, karena apabila kepuasan calon mahasiswa terpenuhi sesuai harapan, maka akan menyebabkan tingginya tingkat loyalitas mereka dalam menyebar luaskan eksistensi perguruan tinggi dengan kualitas yang baik.

Menurut Tjiptono, (2019a), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya Sopiati & Sikumbang, (2010). Dari beberapa pendapat di atas dapat penulis simpulkan kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas layanan *One Day Service* dan fasilitas PMB terhadap kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan

Populasi penelitian adalah seluruh calon mahasiswa baru Universitas PGRI Palembang pada tahun akademik 2022-2023 dengan jumlah 2.018 orang. Berdasarkan

$$n = \frac{2.018}{(2.018).(0,1)^2 + 1}$$

populasi diketahui sebesar 2.018 calon mahasiswa. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

Berdasarkan hasil perhitungan sampel di atas, maka diperoleh sampel penelitian ini adalah 95 calon mahasiswa Universitas Palembang Tahun Akademik 2022/2023. Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *one day service*, fasilitas penerimaan mahasiswa baru dan kepuasan calon mahasiswa pada tahun 2022 di universitas PGRI Palembang. Wawancara dilakukan dengan calon mahasiswa yang mendaftar pada tahun 2022 yang merupakan objek penelitiannya.

Peneliti menyebarkan angket wawancara kepada calon mahasiswa untuk menggali informasi mengenai kepuasan calon mahasiswa pada saat melakukan pendaftaran di universitas PGRI Palembang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *Likert*, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kuantitatif, dalam penelitian ini peneliti melakukan uji instrumen; uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian peneliti melakukan uji prasyarat analisis; uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokolerasi. Sedangkan untuk uji hipotesis peneliti menggunakan uji parsial (uji *t*) dan uji simultan (uji *F*) serta melakukan uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Untuk menentukan apakah ada pengaruh antara kualitas layanan *one day service* (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y) pada tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang, maka peneliti menganalisis masalah tersebut dengan menggunakan teknik analisis korelasi, regresi sederhana dan regresi ganda. Sebelum data diolah dengan teknik regresi perlu didahului dengan pengujian persyaratan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Untuk membantu peneliti dalam mengolah data, maka digunakan penyebaran kuisisioner untuk masing-masing variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dimana pada kuisisioner kualitas layanan *one day service* (X_1) terdiri dari 10 pertanyaan, fasilitas PMB (X_2) terdiri dari 10 pertanyaan, dan kepuasan calon mahasiswa (Y) terdiri dari 10 pertanyaan.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji kualitas layanan *ODS* (Variabel X_1)

No.	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} (N=95, $\alpha=5\%$)	Sig.	Ket.
1	X1.1	0.673	0.202	0.000	Valid
2	X1.2	0.726		0.000	Valid
3	X1.3	0.743		0.000	Valid
4	X1.4	0.722		0.000	Valid
5	X1.5	0.742		0.000	Valid
6	X1.6	0.781		0.000	Valid
7	X1.7	0.310		0.000	Valid
8	X1.8	0.473		0.000	Valid
9	X1.9	0.381		0.000	Valid
10	X1.10	0.392		0.000	Valid

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS *versi 26.0 for window* menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 10 item pertanyaan pada variabel kuisisioner kualitas layanan *one day service* (X_1) pada taraf nyata (α) = 0,05 (5%) keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid, berarti seluruh pertanyaan pada instrument tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2
Hasil Uji fasilitas PMB (Variabel X_2)

No.	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} (N=95, $\alpha=5\%$)	Sig.	Ket.
1	X2.1	0.771	0.202	0.000	Valid
2	X2.2	0.773		0.000	Valid
3	X2.3	0.873		0.000	Valid
4	X2.4	0.861		0.000	Valid
5	X2.5	0.876		0.000	Valid
6	X2.6	0.914		0.000	Valid
7	X2.7	0.776		0.000	Valid
8	X2.8	0.763		0.000	Valid
9	X2.9	0.778		0.000	Valid
10	X2.10	0.877		0.000	Valid

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS *versi 26.0 for window* menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 10 item pertanyaan pada variabel kuisisioner fasilitas PMB (X_2) pada taraf nyata (α) = 0,05 (5%) keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid, berarti seluruh pertanyaan pada instrument tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3
Hasil Uji kepuasan calon mahasiswa (Y)

No.	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} (N=95, $\alpha=5\%$)	Sig.	Ket.
1	Y1	0.592	0.202	0.000	Valid
2	Y2	0.625		0.000	Valid
3	Y3	0.593		0.000	Valid
4	Y4	0.830		0.000	Valid
5	Y5	0.803		0.000	Valid
6	Y6	0.787		0.000	Valid
7	Y7	0.773		0.000	Valid
8	Y8	0.760		0.000	Valid
9	Y9	0.775		0.000	Valid
10	Y10	0.568		0.000	Valid

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS *versi 26.0 for window* menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 10 item pertanyaan pada variabel kuisisioner kepuasan calon mahasiswa (Y) pada taraf nyata (α) = 0,05 (5%) keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid, berarti seluruh pertanyaan pada instrument tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Kualitas Layanan *One Day Service* (X₁)

Reability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	10

Peneliti mendapatkan perhitungan uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan ODS (X₁) untuk 10 butir pertanyaan dengan menggunakan bantuan progrma SPSS *versi 26 for window*, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .804 > 0.6. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel Kualitas Layanan ODS (X₁) dinyatakan reliabel.

Tabel 5
Hasil Uji Fasilitas PMB (X₂)

Reability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	10

Peneliti mendapatkan perhitungan uji reliabilitas pada variabel kepuasan Fasilitas PMB (X₂) untuk 10 butir pertanyaan dengan menggunakan bantuan progrma SPSS *versi 26 for window*, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .885 > 0.6. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel Fasilitas PMB (X₂) dinyatakan reliabel.

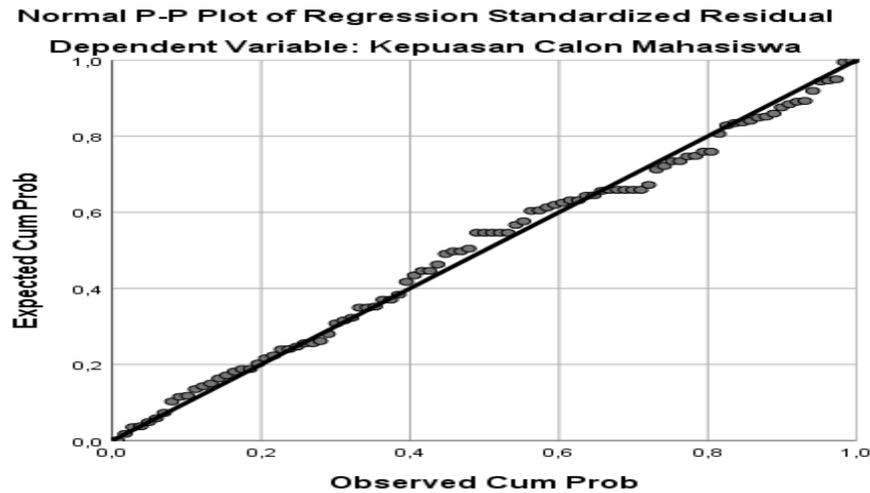
Tabel 6
Hasil Uji Kepuasan Mahasiswa (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10

Peneliti mendapatkan perhitungan uji reliabilitas pada variabel kepuasan calon mahasiswa untuk 10 butir pertanyaan dengan menggunakan bantuan progrma SPSS *versi 26 for window*, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .885 > 0.6. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel kepuasan calon mahasiswa (Y) dinyatakan reliabel.

Hasil Analisis Data

Hasil penelitian ini seperti yang telah peneliti diuraikan sebelumnya, maka akan dilakukan pengolahan data melalui uji hipotesis dan terlebih dahulu telah dilakukan analisis data di uji prasyarat. Pengujian prasyarat analisis data dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokolerasi.



Gambar 1 Hasil Histogram & Normal P-P Plot
 Sumber: Output SPSS v.26

Dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 26 for window bahwa hasil uji normalitas seperti yang terlihat pada gambar 1 di atas menunjukkan normal *probability plot* di atas, dan dapat peneliti simpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, hal ini dapat dilihat pada pola titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis yang mengindikasikan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Linieritas

Tabel 7.
 Hasil Uji Linieritas Variabel X_1 terhadap Variabel Y

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Layanan One Day Service * Kepuasan Calon Mahasiswa	Between Groups	(Combined)	859,068	16	53,692	4,977	,000
		Linearity	696,897	1	696,897	64,595	,000
		Deviation from Linearity	162,172	15	10,811	1,002	,462
	Within Groups		841,521	78	10,789		
	Total		1700,589	94			

Sumber: Output SPSS v.26

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26 for window, dihasilkan nilai $1.002 > 0.05$, yang berarti ada pengaruh linier antara variabel X_1 (Kualitas Layanan *ODS*) terhadap variabel Y (Kepuasan Calon Mahasiswa).

Tabel 8.
Hasil Uji Linieritas Variabel X_2 terhadap Variabel Y

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fasilitas * Kepuasan Calon Mahasiswa	Between Groups	(Combined)	2205,536	16	137,846	10,648	,000
		Linearity	1902,032	1	1902,032	146,923	,000
		Deviation from Linearity	303,504	15	20,234	1,563	,104
	Within Groups		1009,769	78	12,946		
	Total		3215,305	94			

Sumber: Output SPSS v.26

Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS *versi 26 for window*, dihasilkan nilai $1.563 > 0.05$, yang berarti ada pengaruh linier antara variabel X_2 (Fasilitas PMB) terhadap variabel Y (Kepuasan Calon Mahasiswa).

Uji Multikolinieritas

Tabel 9.
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan One Day Service	,506	1,976
	Fasilitas	,506	1,976

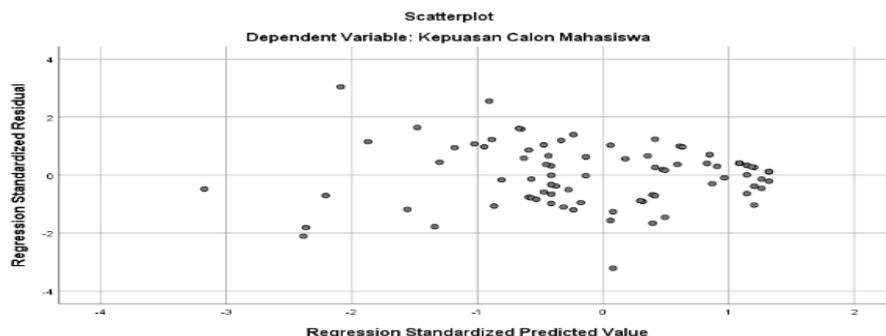
a. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

Sumber: Output SPSS v.26

Dari tabel 9. di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel mempunyai nilai VIF 1.976 artinya besarnya tidak lebih dari 10 (<10) dan nilai *tolerance* 0.506, artinya besarnya > 0.10 , sehingga dapat peneliti simpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas (*independent*) pada model regresi ini.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 10.
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS v.26

Pada gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola (tidak memiliki pola yang jelas), selain itu juga terlihat pada sumbu Y titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol), oleh karenanya dapat peneliti simpulkan bahwa pada data tersebut tidak ada problem *heterokedastisitas*.

Uji Autokolerasi

Tabel 11.
Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,782 ^a	,611	,603	3,07876	1,719

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan One Day Service
b. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

Sumber: Output SPSS v.26

Dari hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS versi 26 for window sebagaimana terlihat pada tabel 11. di atas, dimana nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.719, artinya nilai tersebut berada diantara -2 sampai +2 dan disimpulkan tidak terjadi gejala autoerasi (bebas dari gejala autokolerasi).

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 12.
Hasil Pengujian Hipotesis X_1 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,539	4,008		3,128	,002
	Kualitas Layanan One Day Service	,735	,091	,640	8,036	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

Sumber: Output SPSS v.26

Tabel 12. di atas menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas layanan ODS (X_1) diperoleh 0.735 bernilai positif, dan t_{hitung} sebesar 8.036 > t_{tabel} 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel kualitas layanan ODS terhadap variabel kepuasan calon mahasiswa atau dikatakan hipotesis diterima.

Tabel 13.
Hasil Pengujian Hipotesis X_2 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,870	2,411		6,997	,000
	Fasilitas	,642	,055	,769	11,606	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

Sumber: Output SPSS v.26

Tabel 13 di atas menunjukkan bahwa koefisien regresi Fasilitas PMB (X_1) diperoleh 0.642 bernilai positif, dan t_{hitung} sebesar 11.606 > t_{tabel} 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel fasilitas PMB terhadap variabel kepuasan calon mahasiswa atau dikatakan hipotesis diterima.

Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Tabel 14.
Hasil Pengujian Hipotesis X_1 dan X_2 terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1370,755	2	685,377	72,307	,000 ^b
	Residual	872,045	92	9,479		
	Total	2242,800	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan One Day Service

Sumber: Output SPSS v.26

Pada tabel 14. di atas dapat dilihat hasil secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 72.307 > F_{tabel} 3.10 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh antara kualitas layanan ODS (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y).

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 15.
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,611	,603	3,07876

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan One Day Service

b. Dependent Variable: Kepuasan Calon Mahasiswa

Sumber: Output SPSS v.26

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS versi 26 for window, diperoleh koefisien determinasi seperti yang terdapat pada tabel 15. bahwa nilai R^2 sebesar 0,611, hal ini berarti sebesar 61.1 %. dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan ODS dan fasilitas PMB, sedangkan 38.9 % ($100\% - 61.1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan One Day Service (ODS) (X_1) terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa (Y) Tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 26 for window melalui analisis product moment menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif kualitas layanan ODS terhadap kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Di

mana pengaruh positif ini menunjukkan semakin tinggi kualitas layanan *ODS* maka semakin tinggi pula kepuasan calon mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi kualitas layanan *ODS* (X_1) diperoleh 0.735 bernilai positif, dan t_{hitung} sebesar $8.036 > t_{tabel}$ 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak berarti H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang dipengaruhi oleh kualitas layanan *One Day Service (ODS)*. Dengan hasil yang didapatkan peneliti, bisa simpulkan bahwa tingginya kualitas layanan *One Day Service (ODS)* akan mempengaruhi tingginya kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholichah, (2019), dengan hasil penelitian bahwa pelayanan *one day service* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan nilai t -hitung sebesar 5,081 dan signifikansi 0,000. Pelayanan merupakan suatu tindakan dari individu, organisasi, atau perusahaan dengan mengedepankan atau memiliki tujuan utamanya adalah untuk memuaskan konsumen atau sesama karyawan. Pelayanan di bagi dua yaitu pelayanan kedalam dan keluar (Gusliana, 2021; Kasmir, 2017). Sedangkan pelayanan *One Day Service (ODS)* merupakan pelayanan yang dapat dilakukan dengan waktu sehari dan mengutamakan kecepatan dalam proses pelayanannya Sistem layanan *One Day Service* ini muncul dari pengambilan manfaat dari kemajuan teknologi dan mensinergikan dengan sistem, sehingga pembaharuan sistem dapat memiliki nilai tinggi dan kemudahan dalam transparansi atau memberikan suatu pelayanan pada era digital ini (Hamza, 2021; Tawas et al., 2015).

Pengaruh Fasilitas PMB (X_2) terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa (Y) Tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang.

Hasil dari uji parsial untuk variabel fasilitas penerimaan mahasiswa baru yang peneliti lakukan dan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS *versi 26 for window* melalui analisis product moment menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif fasilitas pada Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) terhadap kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Di mana pengaruh positif ini menunjukkan semakin tinggi fasilitas PMB maka semakin tinggi pula kepuasan calon mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi fasilitas PMB (X_2) diperoleh 0.642 bernilai positif, dan t_{hitung} sebesar $11.606 > t_{tabel}$ 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak berarti H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang dipengaruhi oleh fasilitas PMB. Dengan hasil yang didapatkan peneliti, bisa simpulkan bahwa tingginya fasilitas PMB akan mempengaruhi tingginya kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ermini & Nindiati, (2019); Riwoe & Mulyana, (2020), menyatakan bahwa fasilitas PMB yang meliputi *Tangible, Reliablitiy, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* mempengaruhi kepuasan calon mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Layanan *One Day Service (ODS)* (X_1) dan Fasilitas PMB (X_2) terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa (Y) Tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS *versi 26 for window* melalui analisis product moment menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan

positip kualitas layanan *One Day Service (ODS)* dan fasilitas pada Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) terhadap kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar $72.307 > F_{tabel}$ 3.10 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh antara kualitas layanan *One Day Service (ODS)* (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y) tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Dan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan;

$$\hat{Y} = 11.997 + 0.226X_1 + 0.527X_2 + e.$$

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut; tingginya kualitas pelayanan *One Day Service (ODS)* akan mempengaruhi tingginya kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang dan pengaruh positip ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan *One Day Service (ODS)* maka semakin tinggi pula kepuasan calon mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi kualitas pelayanan *One Day Service (ODS)* (X_1) diperoleh 0.735 bernilai positip, dan t_{hitung} sebesar $8.036 > t_{tabel}$ 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$; adanya pengaruh yang signifikan dan positip fasilitas PMB terhadap kepuasan calon mahasiswa tahun 2022 di Universitas PGRI Palembang. Di mana pengaruh positip ini menunjukkan semakin tinggi fasilitas PMB maka semakin tinggi pula kepuasan calon mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi fasilitas PMB (X_2) diperoleh 0.642 bernilai positip, dan t_{hitung} sebesar $11.606 > t_{tabel}$ 1.9860 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$; ada pengaruh antara kualitas pelayanan *One Day Service (ODS)* (X_1) dan fasilitas PMB (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan calon mahasiswa (Y), hal ini dapat dilihat dari hasil nilai F_{hitung} sebesar $72.307 > F_{tabel}$ 3.10 dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/867>
- Ermini, E., & Nindiati, D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. *International Journal of Social Science and Business*. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v3i4.21767>
- Gusliana, I. (2021). Customer Service Excellent. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Hamza, N. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang)* [Universitas Islam Malang]. <https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/1595>
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. In *Penerbit PT. Rajagrafindo Persada*.
- Lupiyoadi. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. In *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*.
- Lupiyoadi. (2021). Manajemen Pemasaran. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Riwoe, F. L. R., & Mulyana, M. (2020). Model Struktural Kepuasan Mahasiswa Dengan

- Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Eksogen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.305>
- Sholichah, H. (2019). *Pengaruh kualitas layanan One Day Service (ODS) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya semester gasal Tahun Ajaran 2019-2020*. <http://digilib.uinsa.ac.id/38162/>
- Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Ghalia Indonesia. <https://elibrary.sumutprov.go.id/opac/detail-opac?id=121442>
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10920>
- Tjiptono, F. (2019a). Strategi Pemasaran. In *CV. Andi Offset* (edisi 3).
- Tjiptono, F. (2019b). Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. In *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79–92. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>