

IV. HASIL DAN PEMBAHASAAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung

Lembaga pendidikan DCC Bandar Lampung didirikan pada tanggal 18 Februari 1994 oleh Drs. Gunadi Rusydi, M.Kom. dan Hi. Abdul Moeis Raja Hukum, SE. Lembaga Pendidikan yang mempunyai fungsi sosial dan ekonomi ini termasuk dalam kelompok usaha Wisma Bandar Lampung, oleh karena itu kampus utama DCC Bandar Lampung terletak di gedung Wisma Bandar Lampung Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.1 Gedong Meneng Bandar Lampung.

2. Visi dan Misi

Sejak didirikan lima belas tahun yang lalu hingga saat ini DCC Bandar Lampung tetap konsisten dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pendiri–pendirinya antara lain,

1. Sebagai salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT, karena setiap gerak dan langkah yang dilaksanakan dilandasi dengan niat karena Allah SWT dan dalam rangka mencari ridho-Nya.
2. Bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa melalui kegiatan pendidikan yang dilaksanakan.
3. Bertujuan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

4. Memberi kesempatan menimba ilmu (belajar), mencari pengalaman (magang) dan bekerja bagi pemuda-pemudi yang belum memperoleh pendidikan yang layak, keterampilan dan pengalaman yang belum memadai serta yang belum mendapatkan pekerjaan yang sesuai. Dengan kata lain DCC Bandar Lampung berusaha untuk membantu pemerintah dan masyarakat menyiapkan sumber daya manusia yang siap kerja, terampil, dan berahlak mulia.

Melalui keempat misi di atas, DCC Bandar Lampung berusaha sekuat tenaga untuk merealisasikannya dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut tentunya nampak dari kiprah DCC Bandar Lampung di tengah-tengah masyarakat, khususnya masyarakat Lampung. Dengan dibekali rasa keimanan yang mendalam, serta tekad yang membaja, maka tidak ada kata menyerah bagi seluruh keluarga besar DCC Bandar Lampung dalam mencapai tujuan perjuangannya.

3. Sarana dan Prasarana Akademik

a) Ruang Administrasi

Ruang administrasi merupakan tempat untuk melaksanakan kegiatan administrasi Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung. Seluruh pelayanan administrasi untuk kepentingan civitas akademika Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung dilaksanakan pada ruang administrasi ini. Ruang administrasi meliputi Ruang direktur, ruang pembantu direktur, ruang program studi, ruang BAAK (badan administrasi akademik), ruang BAU (badan administrasi umum), ruang bagian

keuangan, ruang dosen, dan ruang LPPM (lembaga penelitian dan pengembangan masyarakat).

b) Ruang Kuliah

a. Ruang Belajar

Pada kampus Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung terdapat berbagai ruang belajar yang dilengkapi dengan LCD, OHP, *slide projector*, TV/Video, LCD, laptop, *audio system*, CCTV (kamera pengawas) dan papan tulis *white board* serta pendingin ruangan.

b. Laboratorium Komputer

Laboratorium komputer adalah pusat pembelajaran komputer yang dilengkapi dengan spesifikasi komputer yang baik, internet, LCD, pendingin ruang (AC) dan CCTV.

c. Laboratorium Bahasa

Laboratorium bahasa dengan peralatan yang relatif cukup memadai berusaha meningkatkan kemampuan berbahasa terutama Bahasa Inggris bagi dosen, mahasiswa dan masyarakat umum. Usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penguasaan Bahasa Inggris, Laboratorium Bahasa Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung meningkatkan mutu sarana maupun prasarananya seperti ruang yang representatif serta peralatan laboratorium yang cukup modern, serta kursi kuliah yang diatur secara baik untuk membantu kegiatan proses perkuliahan agar berlangsung dengan baik. Tempat praktikum mahasiswa meliputi laboratorium, studio dan bengkel yang dilengkapi dengan peralatan yang memadai sesuai dengan bidang studi masing-masing.

c) Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendukung kegiatan perkuliahan yang sangat dibutuhkan oleh civitas akademika setiap perguruan tinggi. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi merupakan sesuatu yang mutlak. Berbagai judul buku dengan berbagai bidang ilmu dan jumlah eksemplar yang memadai mendukung perpustakaan dalam melayani mahasiswa dan dosen serta karyawan untuk mendapatkan buku bacaan sesuai dengan bidang ilmu masing-masing. Perpustakaan dengan ruangan yang cukup representatif serta peralatan yang relatif cukup memadai diharapkan para pemakai perpustakaan dapat terlayani dengan sebaik-baiknya. Judul koleksi yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu dilengkapi dengan jurnal dan bacaan-bacaan populer.

d) Digital Printing

Digital printing merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung untuk percetakan dan penerbitan. UPT ini bertugas mencetak buku-buku serta berbagai cetakan lainnya terutama untuk melayani kebutuhan di lingkungan Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung dan bahan-bahan kuliah (modul) yang ditulis oleh para dosen Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung. Selain itu UPT ini juga melayani kebutuhan-kebutuhan cetakan untuk masyarakat umum.

e) *Digital Sound System*

Digital Sound System merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dalam rangka mendukung seluruh kegiatan yang berkaitan dengan audio visual. Keberadaan digital sound system terutama untuk memenuhi kegiatan kampus baik yang bersifat seremonial maupun kegiatan akademik yang bersifat umum yang membutuhkan *sound system*. Selain pemenuhan kebutuhan kegiatan kampus, *Digital sound system* juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum yang berkepentingan terhadap peralatan audio visual.

f) *Produksi Studio*

Produksi studio merupakan sarana yang dibutuhkan dalam rangka mendukung seluruh kegiatan yang berkaitan foto dan *image processing*. Keberadaan produksi studio terutama untuk memenuhi kegiatan kampus baik yang bersifat seremonial maupun kegiatan akademik yang bersifat umum yang membutuhkan photo. Selain pemenuhan kebutuhan kegiatan kampus, produksi studio juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum yang berkepentingan terhadap peralatan foto.

g) *Laboratorium Kerja Mahasiswa*

Laboratorium kerja mahasiswa diadakan dengan tujuan untuk memberikan fasilitas kepada seluruh mahasiswa ABA-AMIK DCC Bandar Lampung dalam rangka pengembangan *skill achievement* (penguasaan keterampilan) dimana setiap mahasiswa wajib mempunyai sebuah produk yang dihasilkan dari mata kuliah yang diambil.

h) Tabloid Kampus

Sebagai wadah untuk menampung kreatifitas mahasiswa dan sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai informasi baik berkenaan dengan Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara umum. Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung memiliki sebuah wadah media cetak berupa tabloid kampus yang bernama Deprisma. Tabloid deprisma yang mempunyai motto mendidik dan menghibur selain menampilkan berbagai informasi berkenaan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi juga berisi tentang informasi-informasi populer berkenaan dengan hiburan dan olah raga.

i) Radio Kampus

Untuk memfasilitasi minat dan bakat para mahasiswa di bidang broadcasting, Perguruan Tinggi DCC mempunyai wadah berupa radio kampus yang bernama Swara Cendikia yang berfrekuensi di 107,7 FM. Dengan studio yang cukup representatif Swara Cendikia 107,7 FM diharapkan mampu berfungsi sebagai sarana yang tepat dalam membekali mahasiswa dalam bidang *broadcasting*. Selain sebagai wadah bagi mahasiswa untuk pelatihan *broadcasting* secara terjadwal, swara cendikia juga merupakan media penyampaian informasi dan hiburan di lingkungan Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung.

j) Puskom (Pusat Komputer)

Lembaga ini merupakan unsur utama dalam membangun dan pengembangan sistem baik sistem internal maupun eksternal dari perguruan tinggi DCC Bandar Lampung. Lembaga

ini juga pendukung utama dalam bidang ilmu teknologi komputer yang akan selalu *update* setiap perkembangan sistem komputer.

k) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)

Lembaga ini merupakan unsur pelaksana akademik di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagai unsur dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu LPPM juga membawahi Badan Penyaluran Alumni (BPA) yang merupakan badan dengan fungsi utama penyaluran kerja mahasiswa berprestasi. Bidang kerja utama LPPM terbagi atas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Bidang penelitian mempunyai fungsi koordinasi, administrasi, dokumentasi, dan pengembangan di bidang penelitian. Fungsi koordinasi meliputi alokasi, pelaksanaan, pemantauan, penilaian, dan pengendalian semua penelitian yang dilaksanakan di program studi, laboratorium dan tim dalam lembaga LPPM. Untuk mengoptimalkan sumber daya yang tersedia serta tertib administrasi secara bertanggung jawab merupakan tujuan dari fungsi administrasi. Tujuan fungsi dokumentasi adalah menghimpun informasi serta menyebarkan hasil-hasil penelitian agar bermanfaat bagi masyarakat terutama masyarakat akademis dan mengurangi kemungkinan terjadinya duplikasi penelitian.

Bidang pengabdian kepada masyarakat merupakan dharma perguruan tinggi dalam upaya memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni guna peningkatan dan kesejahteraan masyarakat. Bidang pengabdian kepada masyarakat mempunyai fungsi administrasi,

koordinasi, kerjasama dan pengembangan program bidang pengabdian kepada masyarakat sehingga akan mendapatkan hasil guna dan daya guna tinggi.

l) Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

Lembaga ini merupakan unsur pelaksana akademik di bidang pengawasan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan mutu lulusan melalui penyelenggaraan ujian kompetensi untuk calon lulusan.

m) Sarana Umum

Sarana umum pada Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung merupakan fasilitas umum yang bisa dimanfaatkan oleh mahasiswa dan civitas akademika yang lainnya. Sarana umum tersebut meliputi hotspot dan internet gratis yang disediakan untuk membekali mahasiswa agar selalu dapat *meng-update* pengetahuan dan ilmu teknologi yang selalu berkembang, ruang kegiatan kemahasiswaan, sarana olah raga dan kesenian, mushola dan kantin. Berbagai sarana umum itu terutama untuk membantu keperluan seluruh civitas akademika berkenaan dengan aktifitas olah raga, kesenian dan peribadatan.

B. Analisis Statistik Deskriptif

1. Kualitas layanan Jasa

Berikut ini adalah tabulasi hasil kuesioner yang berkenaan dengan variabel bebas, yaitu kualitas layanan jasa dari jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Untuk melakukan penilaian terhadap kualitas dari masing-masing pernyataan dilakukan penggolongan berdasarkan pembobotan interval kelas dari skala *likert*. Hasil pengkodean skala *likert* merupakan data dalam bentuk data *numerik* (angka), maka untuk menilai kualitas dalam bentuk sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju, perlu dikonversikan ke dalam data *kategorik*. Kategorisasi dilakukan dengan mempertimbangkan total bobot sebagai berikut (Riduwan, 2005: 59).

Bobot x Penilaian = Total Kumulatif x Nilai Akhir

Dengan asumsi;

a. Bila semua responden (78 orang) menjawab dengan skala terendah (1), maka total nilai adalah $78 \times 1 = 78$

b. Bila semua responden menjawab dengan skala tertinggi (5), maka total nilai adalah $78 \times 5 = 390$

$$\text{Jarak} = 390 - 78 = 312$$

$$\text{Jumlah kelas} = 5 \text{ kelas (sesuai dengan jumlah skala)}$$

c. Dengan perhitungan interval sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jarak}}{\text{Kelas}} = \frac{312}{5} = 62.4 \text{ (dibulatkan menjadi 62)}$$

Dari total perhitungan interval kelas di atas, maka penilaian jawaban responden untuk tiap-tiap pertanyaan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel Interval Kelas (Kategori Jawaban)

Tabel 8. Interval kelas

NILAI INTERVAL	KATEGORI
78-140	SANGAT TIDAK SETJU
141-203	TIDAK SETUJU
204-266	RAGU-RAGU
267-329	SETUJU
330-392	SANGAT SETUJU

Variabel kualitas layanan yang meliputi penawaran inti, penawaran nyata dan penawaran tambahan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 9. Penilaian responden terhadap Kualitas Layanan Jasa

No	INDIKATOR	SKALA LIKERT					SKOR	KET
		1	2	3	4	5		
1	Adanya manfaat yang besar dengan kuliah di DCC	0	7	11	46	14	301	setuju
2	Keinginan kuliah di DCC karena kesesuaian kurikulum dengan yang diharapkan	0	15	7	40	16	291	setuju
3	Fasilitas belajar yang lengkap di DCC	0	5	16	40	17	303	setuju
4	Profesionalisme dosen yang tinggi dalam memberikan materi perkuliahan	0	15	9	37	17	290	setuju
5	Pelayanan staf PTS yang cepat	0	27	11	31	9	256	ragu-ragu
6	Pendidikan yang berkualitas tinggi	0	10	8	36	24	308	setuju
7	Ketersediaan halaman parkir yang luas	4	9	11	31	23	294	setuju
8	Kondisi bangunan gedung kampus yang menarik	4	24	11	22	17	258	ragu-ragu
9	Bayaran SPP yang terjangkau	4	24	11	22	17	258	ragu-ragu
10	Adanya program percepatan studi 3 tahun menjadi 2 tahun	1	9	17	32	19	293	setuju
	JUMLAH						2852	
	RATA-RATA						285	setuju

Berdasarkan dari jawaban responden terhadap dimensi kualitas layanan sebagai salah satu dimensi dalam penelitian ini, terlihat bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari penawaran inti, penawaran nyata, dan penawaran tambahan memiliki nilai rata-rata setuju. Namun pada item 5 pada penawaran nyata terlihat bahwa mahasiswa meragukan pelayanan staf yang cepat hal tersebut mungkin dikarenakan ada beberapa mahasiswa yang merasa kurang nyaman saat mendapatkan pelayanan yang kurang baik, pada item 8 pada pernyataan kondisi bangunan gedung kampus yang menarik responden menjawab ragu-ragu hal tersebut dikarenakan karena berdirinya perguruan tinggi swasta DCC Wisma Bandar Lampung masih baru jadi masih banyak yang harus direnovasi agar gedung terlihat tampak lebih menarik, dan pada item 9 tentang pernyataan bayaran SPP yang terjangkau rata-rata responden menjawab ragu-ragu, hal tersebut dikarenakan para mahasiswa merasa pembayaran SPP yang disertai oleh denda yang mereka anggap tidak sesuai dan ada beberapa bayaran-bayaran diluar biaya SPP yang dibebankan kepada mahasiswa. Jika dilihat dari jumlah nilai secara keseluruhan aspek kognitif responden terhadap kualitas layanan DCC tergolong baik. Untuk lebih lanjut dapat dilihat dari presentase-presentase pada indikator berikut:

1.a. Dimensi Penawaran Inti

Tabel 10. Manfaat yang besar dengan belajar komputer di PTS DCC Wisma Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	14	18%
B	Setuju	4	46	59%
C	Ragu-ragu	3	11	14%
D	Tidak Setuju	2	7	9%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan pada tabel 10 di atas, dapat diketahui dari 78 responden diketahui bahwa responden yang menjawab, tidak setuju 9%, ragu-ragu 14%, setuju 59%, dan sangat setuju 18%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 77% setuju bahwa terdapat manfaat yang besar dengan belajar komputer di PTS DCC Wisma Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan para dosen yang profesional dalam menyampaikan materi perkuliahan kepada mahasiswa, dari mahasiswa yang tidak mengetahui apa-apa sampai paham mengenai *hardware* komputer, *software* komputer, dan aplikasi komputer. Serta perolehan nilai mahasiswa pada saat UAS yang memuaskan atau sangat sedikit yang melakukan pengulangan matakuliah. Hal tersebut membuat mahasiswa mendapatkan manfaat yang sangat besar dari belajar komputer di PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

Tabel 11. Keinginan kuliah di DCC karena kesesuaian kurikulum dengan yang diharapkan

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	16	21%
B	Setuju	4	40	51%
C	Ragu-ragu	3	7	9%
D	Tidak Setuju	2	15	19%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0 %
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat diketahui dari 78 responden diketahui bahwa responden yang menjawab, tidak setuju 19%, ragu-ragu 9%, setuju 51%, dan sangat setuju 21%, artinya dapat disimpulkan 72% mayoritas menjawab kategori positif, setuju bahwa terpenuhinya keinginan mahasiswa untuk kuliah DCC karena kurikulum yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan mahasiswa. Hal ini

dikarenakan perguruan tinggi swasta DCC wisma bandar lampung mengetahui dengan baik apa yang dibutuhkan mahasiswa dalam mempelajari komputer, tidak hanya sekedar teori namun juga penerapan ilmu tersebut secara aplikatif, Hal ini terbukti dari hasil perolehan studi mahasiswa yang sebagian besar memperoleh nilai yang memuaskan.

Berdasarkan tabel 10 dan tabel 11 dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Badar Lampung setuju karena memperoleh manfaat yang besar dengan belajar komputer di PTS DCC Wisma Lampung, dan kurikulum yang ditawarkan sesuai dengan yang mahasiswa inginkan.

1.b. Dimensi Penawaran Nyata

Tabel 12. PTS (Perguruan tinggi swasta) DCC menyediakan fasilitas belajar yang lengkap.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	17	22%
B	Setuju	4	40	51%
C	Ragu-ragu	3	16	21%
D	Tidak Setuju	2	5	6%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 12 di atas, dapat diketahui dari 78 responden yang menjawab tidak setuju 6%, ragu-ragu 21%, setuju 51%, dan sangat setuju 22%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 73%. Hal ini dikarenakan para mahasiswa memperoleh kemudahan dalam menggunakan fasilitas untuk mereka belajar, baik pada saat praktek maupun teori. Saat mahasiswa membutuhkan internet, mereka dapat menggunakan hotspot LAN yang disediakan oleh kampus, dan apabila mahasiswa

membutuhkan *software* aplikasi mereka dapat mengambil aplikasi *software* tersebut pada komputer (PC) yang disediakan kampus (PTS DCC Wisma Bandar Lampung). Namun 21% responden yang masih menjawab ragu-ragu bahwa PTS (Perguruan tinggi swasta) DCC menyediakan fasilitas belajar yang lengkap artinya masih pelunya adanya peningkatan dengan penambahan PC yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengakses internet dikampus, hal tersebut disebabkan karena sementara ini hanya terdapat 5 PC (*personal computer*) yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung khusus untuk mahasiswa untuk mengakses internet itu pun yang benar-benar dapat digunakan hanya 2 PC (*personal computer*).

Tabel 13. Profesionalisme/kemampuan para dosen yang tinggi dalam memberikan materi perkuliahan.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	17	22%
B	Setuju	4	37	47%
C	Ragu-ragu	3	9	12%
D	Tidak Setuju	2	15	19%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 13 di atas, dapat diketahui dari 78 responden yang menjawab tidak setuju 19%, ragu-ragu 12%, setuju 47%, dan sangat setuju 22%, artinya dapat dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 69% setuju bahwa para dosen PTS DCC Wisma Bandar Lampung profesional dalam melakukan kegiatan akademiknya. Hal ini dapat dilihat dari sangat minimnya mahasiswa yang mengalami kesulitan saat belajar, begitu juga dalam perolehan IP (Indek Prestasi) yang mencapai rata-rata 3,0 atau lebih. (sumber: wawancara Mahasiswa AMIK tahun 2008,(2010).

Namun ada 12% responden yang masih menjawab ragu-ragu bahwa Profesionalisme/kemampuan para dosen yang tinggi dalam memberikan materi perkuliahan. artinya masih pelunya adanya peningkatan dengan sikap profesionalisme para dosen dalam memberikan perkuliahan.

Tabel 14. Pelayanan staf PTS (perguruan tinggi swasta) DCC yang cepat terhadap setiap kegiatan akademik mahasiswa.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	9	12%
B	Setuju	4	31	40%
C	Ragu-ragu	3	11	14%
D	Tidak Setuju	2	27	35%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 14 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden yang menjawab tidak setuju 35%, ragu-ragu 14%, setuju 40%, dan sangat setuju 12%, Artinya dapat disimpulkan responden menjawab kategori positif sebanyak 69% setuju bahwa Pelayanan staf PTS (perguruan tinggi swasta) DCC relatif cepat terhadap penanganan kebutuhan dalam kegiatan akademik mahasiswa. Namun terkadang, dalam menyampaikan pelayanan kepada mahasiswa, staf PTS (perguruan tinggi swasta) DCC kurang menunjukkan kesan ramah, namun 35% responden menjawab tidak setuju terhadap kinerja pelayanan yang baik dari staf PTS (perguruan tinggi swasta) DCC Wisma Bandar Lampung hal tersebut disebabkan karena beberapa mahasiswa masih sering mendapatkan pelayanan yang kurang baik, contohnya pada saat mahasiswa bertanya pada staf akan informasi staf memberikan respon yang kurang baik.

Tabel 15. Pendidikan yang ditawarkan berkualitas tinggi.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	24	31%
B	Setuju	4	36	46%
C	Ragu-ragu	3	4	10%
D	Tidak Setuju	2	10	13%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden yang menjawab tidak setuju 13%, ragu-ragu 10%, setuju 46%, dan sangat setuju 31%, artinya dapat disimpulkan responden menjawab kategori positif sebanyak 77% mayoritas menjawab setuju pendidikan yang ditawarkan berkualitas tinggi hal ini dapat terlihat bahwa lulusan PTS DCC Wisma Bandar Lampung banyak yang langsung kerja dan terpakai di perusahaan-perusahaan baik BUMN maupun perusahaan tenaga ahli komputer di lembaga pemerintahan (PNS).

Tabel 16. Ketersediaan halaman parkir yang luas.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	23	30%
B	Setuju	4	31	40%
C	Ragu-ragu	3	11	14%
D	Tidak Setuju	2	9	12%
E	Sangat Tidak setuju	1	4	5%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 16 di atas, dapat diketahui dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 5%, tidak setuju 12%, ragu-ragu 14%, setuju 40%, dan sangat setuju 30%, artinya dapat disimpulkan responden menjawab kategori positif sebanyak 70% menjawab setuju dengan ketersediaan halaman parkir yang luas Di PTS DCC Wisma Bandar Lampung,

adanya halaman parkir yang luas ini membuat mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam mencari tempat parkir. Hal ini didukung oleh jumlah mahasiswa yang tidak begitu banyak dibandingkan dengan PTS (perguruan tinggi swasta) lainnya, sehingga halaman parkir yang ada, masih dapat menunjang kebutuhan mahasiswa dalam mencari tempat parkir yang mudah.

Tabel 17. Kondisi bangunan gedung kampus DCC Wisma yang menarik.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
a	Sangat Setuju	5	17	22%
b	Setuju	4	22	28%
c	Ragu-ragu	3	11	14%
d	Tidak Setuju	2	24	31%
e	Sangat Tidak setuju	1	4	5%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 17 diatas, dapat diketahui dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 5%, tidak setuju 31%, ragu-ragu 14%, setuju 28%, dan sangat setuju 22%, artinya dapat disimpulkan responden menjawab kategori positif sebanyak 50% menjawab setuju bahwa kondisi bangunan gedung kampus DCC Wisma yang menarik yang memotivasi mahasiswa yang kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung, hal ini dikarenakan bahwa bangunan kampus DCC Wisma Bandar Lampung, menarik dibandingkan dengan bangunan dari PTS lainnya, namun ada 31% responden yang menjawab tidak setuju, hal itu dikarenakan beberapa kelas memiliki sekat-sekat yang dipisahkan oleh triplek yang membuat bangunan kampus menjadi kurang nyaman karena sekat yang terbuat dari triplek membuat ruang tidak kedap suara dari kegaduhan di luar kelas.

Berdasarkan tabel 12, 13, 14, 15, 16, dan tabel 17 dapat disimpulkan bahwa rata-rata setuju bahwa mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Badar Lampung dikarenakan PTS DCC menyediakan fasilitas belajar yang lengkap, dosen yang profesional, pelayanan staf yang cepat terhadap setiap kegiatan akademik mahasiswa, pendidikan yang ditawarkan berkualitas tinggi, ketersediaan halaman parkir yang luas dan kondisi bangunan PTS DCC wisma bandar Lampung yang menarik.

1.c. Penawaran Tambahan

Tabel 18. Bayaran SPP yang terjangkau yang mendorong saya kuliah di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	17	22%
B	Setuju	4	22	28%
C	Ragu-ragu	3	11	14%
D	Tidak Setuju	2	24	31%
E	Sangat Tidak setuju	1	4	5%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 18 diatas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden yang menjawab sangat tidak setuju 5%, tidak setuju 31%, ragu-ragu 14%, setuju 28%, dan sangat setuju 22%, artinya dapat disimpulkan responden menjawab kategori positif sebanyak 50% responden menjawab setuju bahwa bayaran SPP yang terjangkau yang mendorong mereka kuliah di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan bayaran SPP di PTS DCC Wisma Bandar Lampung menggunakan sistem bulanan bukan semesteran, jadi para mahasiswa merasa ringan mengangsur uang SPP dibandingkan dengan sistem semesteran. Namun 31% responden menjawab tidak setuju hal ini dikarenakan para mahasiswa merasa pembayaran SPP yang disertai oleh denda

yang mereka anggap tidak sesuai dan ada beberapa bayaran-bayaran diluar biaya SPP yang dibebankan kepada mahasiswa.

Tabel 19. Program percepatan study D3 (Diploma) seharusnya 3 tahun dapat selesai 2 tahun yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	19	24%
B	Setuju	4	32	41%
C	Ragu-ragu	3	17	22%
D	Tidak Setuju	2	9	12%
E	Sangat Tidak setuju	1	1	1%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 19 diatas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden yang menjawab sangat tidak setuju 1%, tidak setuju 12%, ragu-ragu 22%, setuju 41%, dan sangat setuju 24%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 65% menjawab setuju. Bahwa salah satu yang memotivasi mahasiswa untuk kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung adalah adanya program percepatan study D3 (Diploma) seharusnya 3 tahun menjadi hanya 2 tahun saja. Hal ini dikarenakan banyak mahasiswa yang ingin cepat menyelesaikan studinya dengan mendapatkan gelar D3 nya dengan kurun waktu selama 2 tahun dan segera memperoleh pekerjaan atau melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi. Namun 22% responden menjawab ragu-ragu Program percepatan study D3 (Diploma) seharusnya 3 tahun dapat selesai 2 tahun yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung yang memotivasi mereka kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung hal ini dikarenakan mereka merasa dengan percepatan study pelajaran yang disampaikan kurang maksimal.

Berdasarkan tabel 18 dan tabel 19 dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Badar Lampung setuju bahwa bayaran SPP di DCC Wisma Bandar Lampung terjangkau dan setuju dengan adanya program percepatan study D3 (Diploma) seharusnya 3 tahun dapat selesai 2 tahun yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

2. Motivasi Mahasiswa

Variabel motivasi mahasiswa yang meliputi *primary buying*, *selective buying motive* dan *patronage buying motive* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 20. Penilaian responden terhadap motivasi mahasiswa

No	INDIKATOR	SKALA LIKERT					SKOR	KET
		1	2	3	4	5		
1	Keinginan pribadi yang mendorong saya untuk kuliah PTS DCC Wisma Bandar Lampung	0	6	16	33	23	307	setuju
2	Rasa ingin tau yang tinggi terhadap komputer membuat saya kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung	0	6	16	46	10	294	Setuju
3	Ingin mendapatkan gelar Ahli Madya Komputer saya kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung	4	24	14	28	8	246	ragu-ragu
4	Kedekatan jarak kampus dari tempat tinggal yang mendorong saya kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung	7	18	7	30	16	264	ragu-ragu
5	Ajakan seorang teman yang mendorong saya kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung	1	6	12	32	27	321	Setuju
6	Rekomendasi dari alumni yang merasa puas menggunakan jasa pendidikan PTS DCC Wisma Bandar Lampung	1	22	21	23	11	255	ragu-ragu
7	Tersedianya penyaluran langsung kerja bagi mahasiswa yang berprestasi yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung	1	7	17	32	21	299	Setuju
	JUMLAH						1986	
	RATA-RATA						284	Setuju

Berdasarkan dari jawaban responden terhadap variabel motivasi mahasiswa sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini, terlihat bahwa dimensi motivasi mahasiswa yang terdiri dari primary buying, selective buying motive, dan patronage buying motive, memiliki nilai rata-rata “setuju”. Jika dilihat dari jumlah nilai secara keseluruhan aspek kognitif responden terhadap motivasi mahasiswa untuk kuliah di DCC tergolong baik. Untuk lebih lanjut dapat dilihat dari presentase-presentase pada indikator berikut:

2.A. Primary Buying

Tabel 21. Keinginan pribadi yang mendorong saya untuk kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	23	30%
B	Setuju	4	33	42%
C	Ragu-ragu	3	16	20%
D	Tidak Setuju	2	6	8%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan pada tabel 21 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab tidak setuju 8%, ragu-ragu 20%, setuju 42%, dan sangat setuju 30%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 52% menjawab setuju mereka (mahasiswa) kuliah di DCC Wisma atas keinginan pribadi hal ini menyebabkan mereka menjadi bersemangat dalam kuliah dan rata-rata mahasiswa selalu hadir dalam perkuliahan, terbukti dari tingkat absensi mahasiswa yang rendah.

Tabel 22. Rasa ingin tahu yang tinggi terhadap komputer membuat saya kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	10	13%
B	Setuju	4	46	59%
C	Ragu-ragu	3	16	20%
D	Tidak Setuju	2	6	8%
E	Sangat Tidak setuju	1	0	0%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 22 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab tidak setuju 8%, ragu-ragu 20%, setuju 59%, dan sangat setuju 13%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 72% menjawab setuju. bahwa rasa ingin tahu yang tinggi terhadap komputer membuat saya kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung. Hal itu dikarenakan mayoritas mahasiswa yang kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung ingin menjadi programmer atau ahli dalam komputer, dan merasa yakin bahwa dengan kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung, rasa ingin tahu tersebut dapat terpenuhi dengan adanya kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan para pengajar yang profesional. Namun 20% responden menjawab ragu-ragu rasa ingin tau yang tinggi terhadap komputer membuat saya kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung, hal ini dikarenakan faktor ekonomi mereka dalam memilih PTS Wisma DCC tempat melanjutkan study.

Tabel 23. Ingin mendapatkan gelar Ahli Madya Komputer saya Kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	8	10%
B	Setuju	4	24	31%
C	Ragu-ragu	3	14	18%
D	Tidak Setuju	2	28	36%
E	Sangat Tidak setuju	1	4	5%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 23 di atas dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 5%, tidak setuju 36%, ragu-ragu 18%, setuju 31%, dan sangat setuju 10%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 41% menjawab setuju, bahwa yang memotivasi mahasiswa untuk kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung karena ingin mendapatkan gelar Ahli Madya Komputer, namun 36% responden menjawab tidak setuju hal ini dikarenakan rasa ingin tahu yang tinggi tentang komputer dan dapat menjadi programer yang handal bukan hanya mendapat gelar.

Berdasarkan tabel 21, 22 dan tabel 23 dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung setuju karena keinginan pribadi, rasa ingin tahu yang tinggi terhadap komputer dan ingin mendapat gelar Ahli Madya komputer yang memotivasi mereka kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

2.B. Selective Buying

Tabel 24. Kedekatan jarak kampus dari tempat tinggal yang mendorong saya kuliah di PTS (perguruan tinggi swasta) DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	16	20%
B	Setuju	4	18	23%
C	Ragu-ragu	3	7	9%
D	Tidak Setuju	2	30	39%
E	Sangat Tidak setuju	1	7	9%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 24 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 9%, tidak setuju 39%, ragu-ragu 9%, setuju 23%, dan sangat setuju 20%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab dalam kategori positif sebanyak 43% setuju bahwa kedekatan jarak kampus dari tempat tinggal yang mendorong mereka kuliah di PTS (perguruan tinggi swasta) DCC Wisma Bandar Lampung. namun 39% responden menjawab tidak setuju hal ini dikarenakan beberapa mahasiswa yang kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung berasal dari luar kota, contohnya dari Metro, Medan, Liwa, Kota Bumi, Palembang, dan mereka tinggal di Lampung dengan mengontrak tempat didekat kampus DCC atau ikut saudara.

Tabel 25. Ajakan seorang teman yang mendorong saya kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	27	35%
B	Setuju	4	32	41%
C	Ragu-ragu	3	12	15%
D	Tidak Setuju	2	6	8%
E	Sangat Tidak setuju	1	1	1%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 25 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 1%, tidak setuju 8%, ragu-ragu 15%, setuju 41%, dan sangat setuju 35%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 76% menjawab setuju bahwa ajakan seorang teman yang mendorongnya kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung. Group atau kelompok pertemanan turut memberikan kontribusi yang menjadi alasan mahasiswa untuk kuliah di DCC.

Berdasarkan tabel 24 dan tabel 25 dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Badar Lampung tidak setuju karena kedekatan jarak kampus dengan rumah dan ajakan seorang teman yang memotivasi mereka untuk kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

2. c. Patronage Buying

Tabel 26. Rekomendasi dari alumni yang merasa puas dengan menggunakan jasa pendidikan PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
A	Sangat Setuju	5	11	14%
B	Setuju	4	23	30%
C	Ragu-ragu	3	21	27%
D	Tidak Setuju	2	22	28%
E	Sangat Tidak setuju	1	1	1%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 26 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 1%, tidak setuju 28%, ragu-ragu 27%, setuju 30%, dan sangat setuju 14%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab kategori positif sebanyak 44% menjawab setuju bahwa rekomendasi dari alumni yang merasa puas dengan

menggunakan jasa PTS DCC Wisma Bandar Lampung hal tersebut dikarenakan bahwa apa yang alumni katakan akan kepuasan mereka menggunakan PTS DCC Wisma Badar Lampung terbukti, Namun 28% responden menjawab tidak setuju hal tersebut dikarenakan karena faktor keinginan pribadi dan kebutuhan untuk mendalami ilmu komputer, terutama bisa lulus mendapatkan gelar D3 ilmu komputer dalam waktu 2 tahun.

Tabel 27. Tersedianya penyaluran langsung kerja bagi mahasiswa yang berprestasi yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung.

No	Keterangan	Skor	F	Presentase (%)
a	Sangat Setuju	5	21	27%
b	Setuju	4	32	41%
c	Kurang Setuju	3	17	22%
d	Tidak Setuju	2	7	9%
e	Sangat Tidak setuju	1	1	1%
Total			78	100%

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan tabel 27 di atas, dapat diketahui bahwa dari 78 responden menjawab sangat tidak setuju 1%, tidak setuju 9%, ragu-ragu 22%, setuju 41%, dan sangat setuju 27%, artinya dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab dalam kategori positif sebanyak 68% mayoritas responden menjawab setuju bahwa tersedianya penyaluran langsung kerja bagi mahasiswa yang berprestasi yang disediakan PTS DCC Wisma Bandar Lampung hal tersebut dikarenakan lulusan yang berprestasi dari DCC dapat langsung digunakan oleh perusahaan swasta yang membutuhkan lulusan komputer yang handal yang memiliki kerja sama dengan PTS DCC Wisma Bandar Lampung, namun 22% responden menjawab ragu-ragu hal tersebut dikarenakan PTS DCC Wisma bandar Lampung hanya menyalurkan dalam jumlah yang kecil.

Berdasarkan dari tabel 26 dan tabel 27 rata-rata responden menjawab setuju bahwa yang memotivasi mahasiswa untuk kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung karena rekomendasi dari alumni yang merasa puas dengan jasa pendidikan PTS DCC Wisma Bandar Lampung, dan tersedianya penyaluran langsung kerja bagi mahasiswa yang berprestasi.

3. Hasil Secara Keseluruhan

Setelah dilakukan distribusi frekuensi dan kategorisasi seluruh pertanyaan kuesioner di atas, berikut ini adalah hasil *summary* berdasarkan hasil kesimpulan dari masing-masing dimensi di atas. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pemetaan dalam menilai kualitas masing-masing dimensi.

Tabel 28 Summary Nilai Masing-Masing Dimensi

NO	VARIABEL	DIMENSI	SKOR	KETERANGAN
1.	Kualitas Layanan	Penawaran Inti	296	Setuju
		Penawaran Nyata	285	Setuju
		Penawaran Tambahan	276	Setuju
2.	Motivasi Pembelian	<i>Primary Buying</i>	282	Setuju
		<i>Selective Buying</i>	288	Setuju
		<i>Patronage Buying</i>	277	Setuju

Berdasarkan dari hasil secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa responden setuju penawaran inti, penawaran nyata, dan penawaran tambahan yang diberikan Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung dapat memotivasi mahasiswa untuk kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung

C. Analisis Statistik Inferensi

a. Pengujian Validitas Instrumen

Hasil perhitungan uji validitas menggunakan rumus *product moment* melalui perhitungan dalam program SPSS 16.0, dimana setelah dihitung dan dibandingkan dengan tabel harga kritik *r moment* pada tingkat kepercayaan 95% dan $N=78$ sebesar 0,223 dengan kriteria uji apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner valid dengan hasil yang diperoleh seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 29. Hasil Uji Validitas 78 Sampel

No.	Validitas	No. Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kualitas Layanan Jasa (X)	1	0,388	0,223	Valid
		2	0,453	0,223	Valid
		3	0,603	0,223	Valid
		4	0,631	0,223	Valid
		5	0,594	0,223	Valid
		6	0,456	0,223	Valid
		7	0,451	0,223	Valid
		8	0,518	0,223	Valid
		9	0,636	0,223	Valid
		10	0,536	0,223	Valid
2	Motivasi Mahasiswa (Y)	11	0,407	0,223	Valid
		12	0,560	0,223	Valid
		13	0,523	0,223	Valid
		14	0,567	0,223	Valid
		15	0,527	0,223	Valid
		16	0,662	0,223	Valid
		17	0,430	0,223	Valid

Sumber : Data diolah, 2010

Dari tabel 29 dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid karena kolerasi item tersebut dengan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,223.

Oleh karena pernyataan-pernyataan tersebut valid, maka data tersebut akan digunakan pada analisa berikutnya.

b. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan teknik *Alfa* (*Cronbach*) melalui perhitungan SPSS 16.0, setelah dihitung dan dibandingkan dengan tabel harga kritik *r* product moment pada tingkat kepercayaan 95% dan *N* sebesar 78 yaitu 0,223 dengan kriteria uji apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut reliabel dengan hasil yang diperoleh seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 30. Hasil Uji Reliabilitas 78 sampel

No	Reliabilitas	alfa	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Layanan Jasa (X)	0,725	0,223	Reliabel
2	Motivasi Mahasiswa (Y)	0,709	0,223	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel 31, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini adalah reliabel karena nilai koefisien *Alfa* (*Cronbach*) variabel X dan Y lebih besar dari *r* tabel = 0,223. Oleh karena itu berdasarkan uji coba instrumen ini sudah valid dan reliabel seluruh item pernyataanya, maka data penelitian dapat digunakan lagi pada analisa selanjutnya.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel kualitas layanan jasa (X) terhadap motivasi mahasiswa (Y) dengan menggunakan uji model regresi linear sederhana. Hasil analisis data dapat dilihat dari tabel berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 16.0 pada tabel berikut:

Tabel 31. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana Antara Kualitas Layanan Jasa Dengan Motivasi Mahasiswa.

Variabel terikat	Variabel Bebas	B	SE	Beta	T	Sig
Kualitas Layanan Jasa (X)	Motivasi Mahasiswa (Y)	9.775 0.383	1.884 .062	0.581	5.188 6.216	0.000 0.000
R = 0.581 R Square = 0.337 Adj R Square = 0.328 Standar Error = 2.68324	F = 38.633 Sig F = 0.000 ^a A = 0,05 Ho = ditolak					

Sumber: Data Diolah 2010 (Pada Lampiran 12)

Berdasarkan perhitungan di atas persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 9.775 + 0.383 (X) + et$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Y = merupakan nilai ramalan dengan nilai variabel bebas dari X.
2. a = 9.775 merupakan nilai *intercept*
3. b = mengandung arti untuk setiap kenaikan 1 satuan kualitas layanan jasa X akan menaikkan nilai motivasi mahasiswa Y sebesar 0.383
4. 0.062 = nilai *standar error*
5. r = 0.581 adalah hasil perhitungan untuk menunjukkan hubungan X dan Y. Hal ini menunjukkan hubungan antara kualitas layanan jasa (X) dengan motivasi mahasiswa (Y) di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung.
6. Nilai koefisien determinan R² sebesar berarti sumbangan X terhadap variasi kenaikan perubahan Y sebesar R² x 100% = 33,7% sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Sebaliknya jika nilai variabel kualitas layanan jasa turun maka motivasi mahasiswa pun akan turun.

Berdasarkan hasil uji regresi dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh di atas, model regresi lineaer

sederhana $Y = 9.775 + 0.383 (X)$. Model persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel independen yaitu kualitas layanan jasa (X) maka motivasi mahasiswa (Y) nilainya sebesar 9.775 koefisien regresi kualitas layanan jasa (X) sebesar 0.383 menunjukkan bahwa setiap terjadinya kenaikan 1 nilai kualitas layanan jasa (X), akan meningkatkan motivasi mahasiswa sebesar 0.383. Arah hubungan antara variabel kualitas layanan jasa dan motivasi mahasiswa searah yang dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif. Ini berarti bahwa jika nilai variabel kualitas layanan jasa naik, maka motivasi mahasiswa akan naik, variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi mahasiswa untuk kuliah di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung dipengaruhi oleh kualitas layanan jasa.

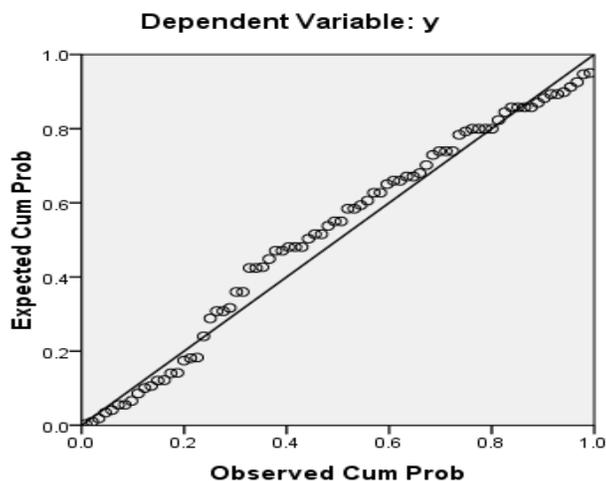
D. Uji Asumsi Klasik

pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrik dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang diperlukan.

1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal yaitu dengan melihat *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dibawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5.4. *Normal P-P of Regression Standardized Residual*

Berdasarkan *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* untuk masing-masing variabel kualitas layanan jasa (X) untuk regresi linear sederhana terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian residual dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi autokorelasi dalam suatu model regresi, digunakan *Durbin-Watson test*. Hasil uji autokorelasi regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 32. Hasil Uji Autokorelasi Regresi Sederhana

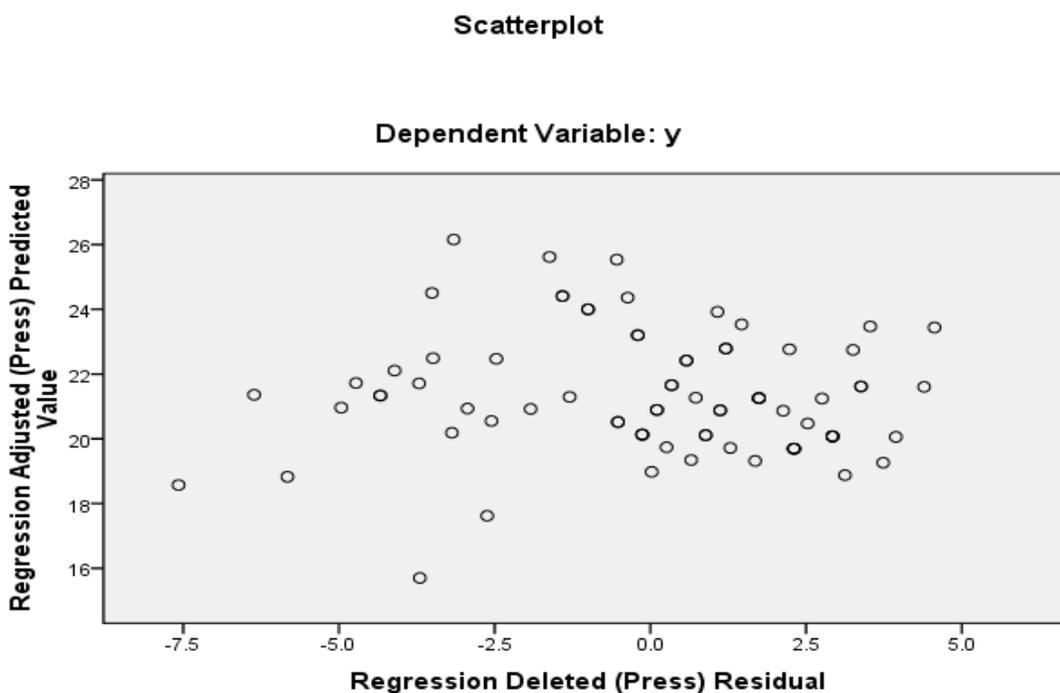
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 ^a	.337	.328	2.68324	1.999

Sumber: Data diolah 2010 (Pada Lampiran 12)

Dari hasil output di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1.999. sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 78, seta k =1 (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh dari nilai dL sebesar 1,60 dan dU sebesar 1,65. Karena itu dW (1.999) terletak antara dU dan $(4-Du)$, Nilai 4-du sebesar 2,35 diperoleh dari $(4-1,65)$ maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidaknya Heteroskedastisitas dalam suatu model regresi yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* dibawah ini:



Gambar 6.4. grafik scatterplot

Sumber :data diolah 2010 (Pada Lampiran 12)

Berdasarkan grafik *scatterplot* untuk regresi linear sederhana terlihat titik-titik yang berantakan atau tidak beraturan. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan penelitian dapat dilanjutkan.

E. Uji Parameter Regresi

a) Uji R^2 (determinan)

Berdasarkan hasil uji yang terlampir pada tabel 31 diperoleh angka R sebesar 0.568. Menurut pedoman interpretasi kolerasi yang telah disajikan pada lampiran 12 menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel kualitas layanan jasa dengan variabel motivasi mahasiswa. Angka R Square atau koefisien determinan (R^2) adalah 0.337 berarti sumbangan X terhadap variasi kenaikan perubahan Y sebesar $R^2 \times 100\% = 33,7\%$ sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

b) Uji t

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dengan memasukan nilai hasil perhitungan regresi linear sederhanake dalam uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 33. Hasil Uji t

Variabel yang Dicari Kolerasinya	t Hitung	t Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Jasa	6.126	1.992	Ho ditolak

Sumber : Data diolah 2010 (Pada Lampiran 12)

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas layanan jasa (X) sebesar 6.126, karena t_{hitung} (6.126) lebih besar dari pada t_{tabel}

(1.992) maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi mahasiswa.

F. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Motivasi Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh persamaan yaitu kualitas layanan jasa = $9.775 + 0.383(X) + et$. Koefisien regresi X sebesar + 0.383 menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan jasa tersebut maka akan semakin meningkat pula motivasi mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung. Setiap peningkatan kualitas layanan jasa akan meningkatkan motivasi mahasiswa sebesar 0.383.

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis melalui uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas layanan jasa (X) sebesar 6.126, karena t_{hitung} (6.126) lebih besar dari pada t_{tabel} (1.992) maka H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa. Dan berdasarkan perhitungan yang terdapat pada lampiran 12 *model summary* didapat angka R sebesar 0.581. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien kolerasi, maka kolerasi atau variabel hubungan antara kualitas layanan jasa dengan variabel motivasi mahasiswa adalah kuat karena terletak antara 0.600-0.800. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada arah hubungan atau pengaruh positif antara kualitas layanan jasa terhadap motivasi mahasiswa sebesar 0.581

Hal ini sejalan dengan penelitian Puri Prabawati dan Opi Setiawan, yang menyatakan bahwa kualitas layanan bank mandiri depot berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam berinvestasi. Dalam penelitian Puri Prabawati diperoleh nilai perhitungan kolerasi

product moment antara kualitas layanan jasa terhadap keputusan konsumen sebesar 0.526 sehingga ada hubungan atau pengaruh yang positif sebesar 0.526 antara kualitas layanan jasa terhadap keputusan konsumen. Jika dilihat dari pedoman interpretasi koefisien korelasi, menunjukkan adanya hubungan yang sedang, karena terletak antara 0.400-0.600. Secara simultan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan bank mandiri depok terhadap keputusan konsumen dalam berinvestasi. Artinya, semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi pula motivasi konsumen untuk memutuskan berinvestasi di Bank Mandiri Depok.

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan pelanggan untuk menggunakan jasa, dan juga merupakan faktor utama dalam keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan. Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat, sehingga pelanggan tidak berpaling dengan perusahaan lain. (Tjiptono, 2004: 58).

Disamping menunjukkan pengaruh, pada tabel 27 dapat dilihat angka *R square* dalam penelitian ini adalah 0.337 atau 33,7%. Angka tersebut berarti bahwa sebesar 33,7% motivasi mahasiswa yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas layanan. Sedangkan sisanya yaitu 66,3% (100%-33,7%) dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini dapat diidentifikasi dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa sebagian besar mahasiswa yang mengambil kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung termotivasi oleh program percepatan studi yang diadakan oleh Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung. Selain itu juga, didukung pula

dengan kelulusan tanpa TA (tugas akhir) yang digantikan dengan program *seminar end training*.

Mahasiswa mencari kampus yang terakreditasi baik dan cepat lulus. Sehingga program tersebut menjadikan DCC sebagai Perguruan Tinggi Swasta pilihan bagi mahasiswanya. Hal ini dapat dilihat pada persentasi dari hasil analisis deskriptif, bahwa sekitar 65% mahasiswa DCC termotivasi oleh program percepatan studi yang diadakan oleh Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung.

Namun, apabila dilihat dari segi kualitas layanan secara keseluruhan, perlu ada beberapa hal yang harus ditingkatkan, terutama dari segi keramahan pelayanan staf akademik dan keuangan, dimana hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa 35% mahasiswa DCC tidak setuju dengan pelayanan staf PTS DCC yang responsif terhadap kebutuhan akademik mahasiswa, sedangkan 11% nya menjawab ragu-ragu. Bagaimanapun, staf akademik berada di garda terdepan sebagai simbol atau citra lembaga yang berhadapan langsung dengan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Seharusnya staf akademik bisa menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa, dan memberikan informasi yang cepat dan akurat terhadap setiap permasalahan yang dipertanyakan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, perlu adanya pembenahan terhadap sikap dan keramahan staf akademik dalam melayani mahasiswa dan juga mempermudah mahasiswa dalam mengurus setiap kebutuhan akademiknya.

Selain itu, perlu juga diperhatikan kondisi gedung atau bangunan pada kampus DCC, karena berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa 36% mahasiswa menyatakan bangunan gedung DCC tidak menarik, dan 14% nya menjawab ragu-ragu.

Keberadaan gedung atau bangunan merupakan identitas yang paling nampak dari suatu lembaga yang menjadi kebanggaan bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa lembaga yang bersangkutan. Perlu adanya pembenahan terhadap dinding atau sekat-sekat yang memisahkan antara ruang kelas yang satu dengan yang lainnya, yang selama ini masih terpisahkan oleh triplek, sehingga kelas menjadi kurang kedap suara terhadap kebisingan atau kegaduhan di luar kelas yang dapat mengganggu kenyamanan dan konsentrasi mahasiswa dalam belajar.

Selanjutnya, perlu diperhatikan pula jumlah dan prosedur pembayaran SPP mahasiswa, artinya, tidak ada lagi biaya-biaya tambahan di luar SPP yang ditanggung mahasiswa berkenaan dengan kegiatan akademik, serta pemungutan denda yang sesuai dengan prosedur apabila terlambat melakukan bayaran SPP. Hal ini dapat dijelaskan dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa 36% mahasiswa menyatakan tidak setuju bahwa biaya SPP yang terjangkau yang mendorong mahasiswa untuk kuliah di DCC, dan 14% nya menjawab ragu-ragu.