

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KOMUNIKASI ORGANISASI PELAYANAN KEMAHASISWAAN DI UNIVERSITAS TEKNOLOGI

Destian Cahyani^{1*} & Ofi Hidayat²
^{1,2}Universitas Teknologi Sumbawa
*Email: destiancahyani01@gmail.com

Abstrak

Strategi komunikasi organisasi dan pelayanan merupakan dua kata kunci kesuksesan dalam menjalankan perguruan tinggi. Komunikasi organisasi yang diterapkan pada pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dirasakan secara langsung. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini untuk menguji salah satu yang menjadi faktor kenyamanan bagi mahasiswa, yaitu komunikasi pelayanan khususnya pada bidang kemahasiswaan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa pada komunikasi pelayanan yang dibangun selama ini oleh kemahasiswaan dengan alasan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa pada komunikasi pelayanan yang dilakukan bagian kemahasiswaan universitas teknologi sumbawa. Yang mana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jumlah sampel yang digunakan sebesar 364 dari 7 fakultas dengan tingkat kesalahan 5% dengan kriteria mahasiswa aktif Universitas Teknologi Sumbawa angkatan 2020-2023. Penelitian ini menggunakan teori informasi organisasi yang membahas tentang peredaran dan kejelasan pesan dalam organisasi. Dengan hasil penelitian komunikasi pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan t tabel dengan signifikansi 1% yaitu $30.409\% < t$ hitung $0,103\%$ maka didapat hipotesis H_a diterima dapat disimpulkan terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan yang berada pada hubungan tingkat tinggi dengan angka 0,848.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Tingkat Kepuasan, Kemahasiswaan, Pelayanan.

ANALYSIS OF STUDENTS' SATISFACTION LEVEL WITH STUDENT SERVICE ORGANISATION COMMUNICATION AT UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Abstract

Organisational communication strategy and service are two key words for success in running a college. Organisational communication applied to the services received by students is felt directly. The purpose of this research is to examine one of the comfort factors for students, namely service communication, especially in the field of student affairs to see the level of student satisfaction with service communication built so far by student affairs on the grounds of knowing student satisfaction with service communication carried out by the student affairs section of sumbawa technology university. Where this research uses quantitative methods, the number of samples used is 364 from 7 faculties with an error rate of 5% with the criteria of active students of Sumbawa University of Technology class 2020-2023. This study uses organisational information theory which discusses the circulation and clarity of messages in organisations. With the results of the study, service communication has a positive effect on the level of student satisfaction based on the t table with a significance of 1%, namely $30.409\% < t$ count 0.103% , it is obtained that the hypothesis H_a is accepted, it can be concluded that there is an influence on the level of student satisfaction with student service communication which is at a high level of relationship with the number 0.848.

Keywords: *Organisational Communication, Satisfaction Level, Student Affairs, Service.*

Korespondensi: Sisca Kristina. Jl. HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361. **No. HP,**
WhatsApp: 081285058403 *Email:* siscakristina36@gmail.com

PENDAHULUAN

Banyak persaingan yang terjadi di dunia pendidikan saat ini, khususnya perguruan tinggi harus mempersiapkan segala hal untuk persaingan, perguruan tinggi harus terus maju dan berkembang dengan segala sistem yang kompeten di dalamnya. Segala aspek yang ada harus bisa membuat nyaman dan semua aspek yang ditawarkan bisa di akses dengan mudah (Widiastuti dkk., 2022). Perguruan tinggi memiliki berbagai layanan yang membuat organisasi itu berjalan seperti layanan akademik, administrasi dan kemahasiswaan yang membantu mahasiswa selama proses studinya, ketika pelayan yang didapat baik maka akan berdampak pula pada peminat dari perguruan tinggi tersebut, maka dari itu segala aspek yang ada harus bisa membuat kenyamanan bagi mahasiswanya selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

Oleh karena penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh bagian kemahasiswaan pada mahasiswa universitas teknologi sumbawa baik secara langsung maupun tidak langsung. Yang mana dilihat dari fungsi komunikasi pelayanan itu sendiri yaitu menyalurkan informasi dan layanan, atau sebagai alat untuk memuaskan pengguna layanan sama seperti yang diinginkan, mencari cara agar penyampaian pelayanan itu yang paling bagus dan berkualitas dan menyediakan jalan keluar untuk pengguna layanan apabila mengalami kesulitan dan itu semua dilakukan dengan proses Komunikasi organisasi dalam (Ramadani et al., n.d.) Untuk itu penelitian ini nantinya akan berfokus pada pelayanan kemahasiswaan terkait sub-sub tugas yang dilakukan untuk pelayanan pada setiap mahasiswa yang ada, bagaimana penyebaran informasi atau bentuk komunikasi petugas kemahasiswaan selama ini kepada saat melakukan pelayanan dan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanannya.

Adapun lima indikator dalam tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) yang mana seseorang menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan dalam pelayanan berupa fisik seperti sarana dan prasarana yang mendukung.
2. *Reliable* (kehandalan) yang mana karyawan handal dalam mengerjakan tugasnya sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan dari segala bentuk.
4. *Empathy* (empati) yang meliputi kemudahan dalam komunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan atas keinginan pelanggan.
5. *Assurance* (jaminan) yang mana karyawan harus memiliki pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya agar mempermudah segala bentuk urusan dalam pelayanan.

Pada penelitian ini kualitas pesan, pelayanan dan daya tanggap pada indikator diatas menjadi tolak ukur penting yang sejalan atau efektif antara pemberi dan penerima pelayanan.

KERANGKA TEORI

Komunikasi organisasi membahas mengenai penyebaran informasi dalam organisasi, dimana suatu individu mengelola informasi, teori informasi organisasi dikemukakan oleh karl weick seorang ahli pada bidangnya mengatakan bahwa proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola dan menggunakan informasi yang diterimanya.

Dalam teori ini berfokus pada komunikasi informasi yang mana komunikasi sangat berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, jika kegagalan terjadi pada internal mereka maka kesalahan komunikasi akan mungkin terjadi pada penyebaran lebih luas lagi kepada penerima informasi diluar (Morissan, 2022).

Komunikasi sangat berperan penting pada setiap kehidupan karena dengan komunikasi manusia bisa berekspresi terutama dalam suatu organisasi atau pemberian pelayanan kepada mahasiswa yang dilakukan kemahasiswaan tentunya penerapan pola komunikasi organisasi itu berbeda-beda pada media, cara, serta pola penerapan pada komunikasi yang bisa menentukan alur pandangan, dan suasana yang menerima pesan pada komunikasi yang dilakukan demikian pula pada pelayanan yang menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi organisasi yang diterapkan pada kemahasiswaan di universitas teknologi sumbawa.

Untuk mendukung penelitian ini penulis mencari beberapa referensi untuk mendukung penelitian ini salah satunya pada komunikasi pelayanan publik yang terbentuk pada perguruan tinggi (Sukatin dkk., 2022) pelayanan publik pada pendidikan tinggi perguruan tinggi harus selalu responsif terhadap pemangku kepentingan yang mana itu akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja institusi, kualitas layanan perguruan tinggi diukur berdasarkan sudut pandang proses pembelajarannya, bantuan akademik, sumber daya pendukung pendidikan, kegiatan ekstrakurikuler, komunikasi dengan pengelola institut, pelayanan kemahasiswaan dan layanan administrasi yang mana hal tersebut menjadi acuan evaluasi yang membantu dalam perkembangan perguruan tinggi untuk melahirkan lulusan berkualitas.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perguruan tinggi (Furqon, n.d.) ialah:

1. Persepsi pengguna jasa atas pelayanan yang mereka terima (*perceived service*) kualitas yang baik untuk kebutuhan konsumen yang mana berakhir dengan persepsi mahasiswa atas pelayanan yang didapat. Yang harus diperjelas bahwa penentunya bukan pada penyedia jasa melainkan pada sudut pandang mahasiswa yang menggunakan jasa.

2. Layanan yang diharapkan (*expected service*) dalam hal kualitas jasa yang mana harapan dari mahasiswa yang menggunakan jasa sebagai faktor perbandingan evaluasi dari kualitas.

Dari dua faktor di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan mencerminkan wajah dari lembaga yang memberi jasa pelayanan, yang akan menentukan apakah layak bersaing dengan pemberi jasa atau pelayanan yang lain atau belum bisa bersaing dikarenakan kurangnya kualitas pada pelayanan yang diterapkan.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian yang memberikan gambaran yang jelas dan rinci tentang data yang dikumpulkan untuk memudahkan dalam pemberian keputusan yang didasari data yang jelas dan objektif dengan cara merangkum, menggambarkan, dan menganalisis data (Yam & Taufik, 2021).

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner menggunakan jumlah populasi jumlah mahasiswa aktif S1 sebanyak 4.053 di universitas teknologi sumbawa dengan batas kesalahannya menggunakan 5% dengan sumber data yang didapat menggunakan rumus slovin, dengan teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mengukur pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Yaitu variabel X (komunikasi pelayanan kemahasiswaan uts) dan Y (tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan uts). Dengan rumus yang digunakan $Y = a+bX$

Rumus dalam menentukan sampel dalam penelitian:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Besaran sample

N = Besaran populasi

e = Nilai kritis (batas kesalahan yang ditoleransi)

Yang mana pada penelitian ini jumlah mahasiswa aktif S1 sebanyak 4.053 dan batas kesalahannya menggunakan 5% oleh karena itu:

$$n = \frac{4.053}{1 + 4.023(5\%)^2}$$

$$n = \frac{4.053}{1 + 4.023(0.05)^2}$$

$$n = \frac{4.053}{1 + 4.023(0.0025)^2}$$

$$n = \frac{4.053}{1 + 10,1325}$$

$$n = \frac{4.053}{11,1325}$$

$$n = 364.0691$$

Maka dibulatkan menjadi 364 responden teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling yaitu 364 responden yang didapat dari keseluruhan fakultas dan mahasiswa aktif Universitas Teknologi Sumbawa dari angkatan tahun 2020 – 2023. Penggunaan teknik ini dirasa pas karena teknik ini membuat kesempatan semua populasi bisa menjadi sampel dengan kesempatan yang sama pada keberadaannya. Setelah itu ada pengujian dan hasil sampel dengan beberapa karakteristik Pengujian dilakukan dengan beberapa tahapan dengan terlebih dahulu menentukan karakter responden sampai dengan hasil berikut :

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-Laki	131	36%
Perempuan	233	64%
Total	364	100%

Sumber: Data Primer kuesioner

Dari tabel di atas, diketahui jumlah persentase responden paling tinggi berada pada responden perempuan sebesar 64% yang mana pelayanan yang diberikan oleh Universitas lebih banyak menjadi perhatian perempuan terhadap dampak atau respon terhadap pelayanan yang diberikan kemahasiswaan.

Tabel 2 karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frequency	Percent
2020	127	34,9%
2021	65	17,9%
2022	70	19,2%
2023	102	28%
Total	364	100%

Sumber: Data Primer kuesioner

Pada tabel angkatan merupakan faktor penting yang menjadi tolak ukur untuk melihat respon dari setiap angkatan terhadap pelayanan yang diberikan pihak kemahasiswaan pada setiap mahasiswa yang berbeda angkataannya yang mana dapat dilihat apakah terdapat perbedaan pada setiap pelayanan yang didapatkan dari setiap angkatan berbeda, dan bisa dilihat angkatan 2020 pada persentase 34,9% yang lebih dominan dari angkatan lainnya. Yang mana ini lebih terlihat bahwa angkatan 2020 yang lebih lama mendapat pelayanan dan lebih antusias dalam memberikan tanggapan atas pelayanan yang diberikan kemahasiswaan.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakulta

Asal Fakultas	Frequency	Percent
Fakultas Rekayasa Sistem	74	20,3%
Fakultas Teknologi Lingkungan dan Mineral	40	11%
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	80	22%
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik	54	14,8%
Fakultas Psikologi dan Humaniora	47	12,9%
Fakultas Ilmu Teknologi Hayati	53	14,6%
Fakultas Ilmu Teknologi Pertanian	16	4,4%
Total	364	100%

Sumber: Data Primer kuesioner

Dari pendistribusian responden bisa dikatakan variatif secara merata dari seluruh fakultas, dengan metode random sampling. Dan pengujian pertama dilakukan pada variabel X (komunikasi pelayanan kemahasiswaan uts) dan Y (tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan uts), dilakukan pengujian pengaruh R atau uji korelasi untuk melihat seberapa besar pengaruh kedua variabel dengan hasil.

Tabel 4. Uji Korelasi

Correlations		Komunikasi Pelayanan Kemahasiswaan	Tingkat Terhadap Kemahasiswaan	Kepuasan Komunikasi	Mahasiswa Pelayanan
Komunikasi Pelayan Kemahasiswaan	Pearson Correlation	1	.848**		
	Sig. (2-tailed)		.000		
	N	364	364		
Tingkat Mahasiswa Komunikasi Kemahasiswaan	Pearson Correlation	.848**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000			
	N	364	364		

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

Dari hasil uji diatas diketahui bahwa r/ pearson Correlation = 0,848 yang mana berarti kekuatan hubungan berada pada angka 0,848 kita dapat mengartikan dengan tabel kekuatan interpretasi terhadap coefficient korelasi yang telah dikemukakan oleh (Faradiba Jabnabillah1 Nur Margina2,2022) dibawah ini:

Tabel 4.7 Koefisien Korelasi

Nilai Korelasi Sampel r	Interprestasi
0,00-0,	Tidak Ada Korelasi
0,01-0,20	Korelasi Sangat lemah
0,21-0,40	Korelasi lemah
0,41-0,70	Korelasi sedang
0,71-0,99	Korelasi Tinggi
1,00	Korelasi Sempurna

Dikatakan model regresi yang kuat apabila nilai determinasi total person mendekati 1, maka model regresi dikatakan kuat dan variabel bebas dianggap efektif dalam menjelaskan variabel terikat namun jika nilai determinasi total *pearson correlation* mendekati 0 maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel terikat dianggap lemah. Nilai R maka variabel X komunikasi Pelayanan kemahasiswaan terhadap variabel Y Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan termasuk dalam tingkat korelasi tinggi karena 0,848 berada pada interval 0,71-0,99 dan dilanjutkan dengan uji regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dengan hasil :

Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	4.807	1.118		4.299	.000
Komunikasi Pelayanan Kemahasiswaan	.862	.028	.848	30.409	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Komunikasi Pelayanan Kemahasiswaan

$$Y = 4,807 + 0,862X$$

Terjadi kenaikan nilai frekuensi bertamba 1 maka rata rata nilai kredibilitas dari tingkat pengetahuan itu tinggi yang bertambah 0,862 dari satu sisi yaitu komunikasi pelayanan. Dan Untuk melihat signifikansi pengaruh terhadap kedua variabel maka akan dilanjutkan dengan uji t dengan kriteria berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel dengan dengan syarat.

Jika $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak

Jika $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak

Yang mana dalam hal ini t tabel dengan signifikansi 1% yaitu 0,103 dan t hitung 30.409 maka H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh antara komunikasi pelayanan kemahasiswa UTS dengan tingkat kepuasan mahasiswa UTS terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan karena nilai t tabel lebih kecil dari pada t hitung. Maka dilanjutkan dengan pengujian terakhir yaitu koefisien determinasi dengan hasil :

Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.718	4.162

Predictors: (Constant), Komunikasi Pelayanan Kemahasiswaan

Adapun dari data di atas dapat dikatakan bahwa nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0.848 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.719 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat 71,9% sedangkan sisanya 28,1% yang didapat dari faktor lain seperti latar belakang dari pihak universitas atau bahkan jurusan sendiri dan faktor pendukung lainnya.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur kepuasan yang mana akan membantu dalam perkembangan dari suatu universitas itu sendiri, membangun image selama ini tidaklah semudah kita menghancurkannya. Pelayanan yang disediakan selalu menjadi tolak ukur besar kesuksesan suatu universitas dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa nya dengan kata lain, pelayanan yang diberikan akan memunculkan dampak positif bagi universitas. Semakin bagus komunikasi disampaikan kepada orang yang dituju maka akan semakin mengerti orang tersebut akan makna, maksud dan tujuan dari isi pesan yang disampaikan, kualitas pelayanan tergantung pada komunikasi pelayanan publik faktor komunikasi perlu menjadi perhatian dalam organisasi publik yang akan sangat terlihat dan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan akan akan berdampak pada kepercayaan yang disematkan pada universitas.

Pada penelitian ini komunikasi pelayanan yang di bangun sudah cukup baik dilakukan oleh pihak kemahasiswaan untuk memenuhi semua tanggung jawab yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa untuk itu informasi yang dilakukan harus terus di bangun guna mendapat respon baik atas pelayanan yang selama ini diberikan. Mengacu pada teori informasi organisasi yang menjelaskan penyebaran informasi dalam organisasi atau lembaga melalui saluran informasi dari proses pengumpulan dan pengolahan informasi menjadi tolak ukur keberhasilan komunikasi yang dibangun dan menjadi komunikasi yang efektif di dalamnya. Dari hasil penelitian terdapat pengaruh dari komunikasi pelayanan terhadap kepuasan pada pelayanan kemahasiswaan universitas Teknologi Sumbawa (Tatang Wahyono 1); Rafinita Aditia 2), 2022).

Dari perhitungan dan penentuan jumlah populasi dan sampel yang didapat sebelumnya ada sebanyak 364 responden yang telah ditentukan dengan penggunaan teknik random sampling dari populasi mahasiswa aktif dengan gelar (S1) dari angkatan 2020-202 di universitas teknologi sumbawa, penggunaan teknik random sampling dirasa cukup untuk menentukan kualitas data pada sampel yang akan menjadi tolak ukur sehingga

hipotesis H_a dinyatakan diterima pada penelitian ini. Pengujian sudah dilakukan baik Uji validitas dan Uji reliabilitas dan didapat hasil pada setiap item dengan keterangan valid di uji dengan bantuan SPSS dengan menggunakan (rumus $df = n-k$) dilakukan pengurangan pada sampel awal dengan signifikansi r tabel 1% dengan data yang didapat dan dinyatakan valid karena r hitung 30.409 % > dari r tabel sebesar 0,103 Hasil Hipotesisnya diterima H_a : Bahwa terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan di universitas teknologi sumbawa menyatakan bahwa variabel X (Variabel Bebas) Dan Y (Variabel Terikat) berhubungan erat karena nilai r tabel lebih kecil dari r hitung.

Dilakukan Uji F untuk mengetahui pengaruh komunikasi dengan tingkat kepuasan dengan signifikansi yang digunakan sebesar 0,01% dengan membandingkan F hitung dan F tabel dengan rumus $F_{Tabel} = df(n-k) = 364-1-1=362$ yang diperoleh sebesar 0,103 yang mana $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan hasil $F_{hitung} 924.698 > 362$ dengan signifikansi sebesar $0,000 > = 0,01$ dan didapat hasil komunikasi pelayanan kemahasiswaan berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Dilakukan pengujian keempat untuk memastikan lagi variabel bebas X dan variabel terikat Y dengan uji koefisien determinasi dengan nilai R didapat dari perhitungan pada SPSS didapat hasil R sebesar 0,848 pada Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi dan didapat output koefisien determinasi R square sebesar 0,719 dengan hasil akhir terdapat pengaruh variabel terikat sebesar 71,9% dengan didukung faktor lain sebesar 28.1% terhadap penelitian pada variabel yang diteliti. pada penelitian ini dinyatakan terbukti bahwa ada hubungan antara variabel yang diteliti dengan teori dan hasil perhitungan sampel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa. Hubungan antara komunikasi pelayanan dengan latihan kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan yang terdapat dalam hubungan sedang yang positif yang menandakan semakin baik komunikasi pelayanan dilakukan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan universitas teknologi sumbawa yang berada pada 0.862 atau 86,2 dari setiap pengaruh. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa adanya pengaruh dari komunikasi pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil t -hitung $> t$ -tabel yaitu $30.409 > 0,103$ maka H_a diterima dan H_o ditolak itu berarti bahwa hipotesis H_a yaitu terdapat pengaruh komunikasi pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan diterima.

Hasil koefisien determinasi pada persamaan tersebut positif yang mana besar angka koefisien determinasi yaitu 71,9% angka tersebut menandakan bahwa variabel komunikasi pelayanan berpengaruh pada tingkat

kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi pelayanan kemahasiswaan dan sisanya 28,1% dari pengaruh seperti latar belakang dari pihak universitas dan dari faktor jurusannya sendiri. Kesimpulannya bahwa variabel komunikasi pelayanan meningkat maka semakin puas mahasiswa akan ketepatan dan kualitas informasi yang mereka dapat dan sebaliknya jika komunikasi pelayanan menurun maka pemahaman mahasiswa akan informasi yang didapat akan buruk dan tidak berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amal, S., Mahsyar, A., & Efiannya Parawu, H. (t.t.). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Sinjai*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Azahra, A. A. (2022). Analisis Prediksi Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Bulletin of Applied Industrial Engineering Theory*, 3(1), 75–78.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269–290. <https://doi.org/10.25278/jj.v14i2.213.269-290>
- Dr. Himsar Silaban, MM. (2013). Pelayanan Publik Di Era Reformasi. *Fisip Moestopo*, 1–212.
- Chandratama Priyatna, C., Ari, F. X., Prastowo, A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh atihan pemerintah dalam aktivitas komunikasi atiha. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 45363.
- Djollong Fitriani Andi. (2014). TEHNIK PELAKSANAAN PENELITIAN KUANTITATIF. *Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Parepare, Volume II*(Vol 2 No 1 (2014): Istiqra'), 86–100.
- Hanna, A. N., Mcdonald, J. S., Miller, C. H., & Couri, D. (1989). Pretreatment with paracetamol inhibits metabolism of enflurane in rats. *British Journal of Anaesthesia*, 62(4), 429–433. <https://doi.org/10.1093/bja/62.4.429>
- Jabnabillah, F., & Margina, N. (2022). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Kemandirian Belajar Pada Pembelajaran Daring. *Jurnal Sintak*, 1(1), 14–18. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/journalsintak/article/view/23%0Ahttps://journal.iteba.ac.id/index.php/journalsintak/article/download/23/23>
- Morissan. (2022). *Komunikasi Organisasi* (Edisi Pert). Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=taVjEAAQBAJ&lpg=PA1&ots=BERb6GIw2r&dq=teori komunikasi organisasi&lr&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Nafalia, N., Th, N. M., Kale, E., Pd, M. K., & Vonie, N. (2019). *ANALISIS TENTANG TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PAK STAKN KUPANG OLEH*.
- Ndolu, N. N. (2019). *ANALISIS TENTANG TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PAK STAKN KUPANG*. <http://dx.doi.org/10.31220/osf.io/zrmdm>
- Nuraini, E., & Belitung, P. (2022a). *KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN*. 3(2). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Nuraini, E., & Belitung, P. (2022b). *KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN*. 3(2). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Nurchahyo, A. (2011). Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Quadra Mitra Perkasa Balikpapan. *Jurnal Eksis*, 7(2), 1972–1982. <http://www.karyailmiah.polnes.ac.id>
- Paramita, S., Savitri, L., Utami, S., & Sari, W. P. (2019). *PERAN KOMUNIKASI KESEHATAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI "HEALTH PUBLIC RELATIONS."* 2(2), 259–266.

- Pratama, S. A., Intan, R., Mahasiswa, P., Dosen, D., & Unsurya, M. (2021). PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KOMPETENSI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DIVISI EKSPOR PT. DUA KUDA INDONESIA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Setyawan, D. A. (2014). Hipotesis (Handout Metodologi Penelitian). *Buku Ajar Metodologi Penelitian: Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Tesis untuk Mahasiswa Kesehatan*, 1–14
- Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen pelayanan atiha di atihanan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 71–72. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/histeria/index>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Violetta, G. P., & Kristianti, I. (2021). Pengungkapan Kecurangan di Lembaga Kemahasiswaan. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 5(1), 26–37. <https://doi.org/10.18196/rabin.v5i1.11300>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>