

# J T I M B

Vol 5/2/2022  
Juli – Desember 2022

E – ISSN 2656-9450  
P - ISSN 2654-9972

## JURNAL TERAPAN ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS

- 1 **PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
*Jahroni, Didit Darmawan*
- 2 **THE ROLE OF LEVEL OF INCOME AND EDUCATION ON DIGITALDIVIDE: A LOOK AT JAKARTA WORK FORCE**  
*Heddry Purba, Francis Hutabarat*
- 3 **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIVERSITAS KLABAT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN SPP**  
*Tonny Irianto Soewignyo, Septiani, Jeiner Vilkayani Maruru*
- 4 **PRICE EARNING RATIO, AVERAGE VOLUME AND STOCK BETA OF INDONESIA SE HEALTHCARE COMPANIES**  
*Francis Hutabarat*

Penerbit: Program Studi Magister Manajemen Universitas Advent Indonesia

# J T I M B

## **Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis**

E- ISSN 2656-9450

P- ISSN 2654-9972

Penanggungjawab:

Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Advent Indonesia

Ketua Penyunting:

Valentine Siagian, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,Ph.D

Penyunting Kehormatan (Mitra Bestari) :

Dr. Ronny Kountur, PPM School of Management, Jakarta

Dr. David Kiki B.M.T. Samosir, SE.,MM.,CMA, Universitas Buddhi Dharma

Dr. Wenceslao M. Pagua, Jr., Occidental Mindoro State College, San Jose, Philippines

Prof. Dr. Marlinda Siahaan, Universitas Advent Indonesia

Dr. Harman Malau, Universitas Advent Indonesia

Penerbit : Program Studi Magister Manajemen

Universitas Advent Indonesia

Jl. Kolonel Masturi No. 288 Parongpong Bandung Barat 40559.

Website: [jurnal.unai.edu](http://jurnal.unai.edu)

## PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

**Jahroni**

**Universitas Sunan Giri Surabaya**

Jahroni.unsuri@gmail.com

**Didit Darmawan**

**Universitas Sunan Giri Surabaya**

dr.diditdarmawan@gmail.com\*

### *Abstract*

*Employee performance appraisal is important to ensure that the company's organizational operations are running according to the main plan and strategic policies. Observation of employee performance needs to be carried out continuously to find out any disturbances and drivers for the formation of performance. This study intends to observe the role of work motivation, discipline and work environment in shaping employee performance. The study was conducted on 142 employees. With the regression technique and SPSS found several things. Motivation, discipline and the workplace environment are proven to simultaneously have a role in the formation of employee performance. Likewise with the role partially. Work environment variables become variables that play a dominant role.*

***Keywords motivation, discipline, work environment, employee performance***

## PENDAHULUAN

Saat ini banyak perusahaan telah meletakkan posisi sumber daya manusia sebagai aset organisasi. Sebagai aset, sumber daya manusia harus dikelola dengan efektif agar memperoleh hasil yang maksimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Ahmad et al., 2014; Kiley et al., 2015). Strategi manajemen terkait dengan pengembangan sumber daya manusia telah berkembang dan berinovasi agar sumber daya ini dipergunakan dan diberdayakan dengan tepat dan berdampak besar seiring pengembangan organisasi (Fatimah et al., 2018; Padma et al., 2018). Meski ada banyak tantangan di lingkungan bisnis namun pengelolaan yang baik secara manajerial dapat dikondisikan seiring dengan perilaku organisasi dan budaya organisasi (Mahyanalia et al., 2017). Upaya mencapai kinerja organisasi menghadapi dinamika perubahan lingkungan bisnis dan perilaku organisasi (Wahyudi et al., 2006; Wahab et al., 2017). Di sisi lain, ada ancaman bagi sumber daya manusia, yaitu keterlibatan teknologi yang semakin mengurangi peran manusia dalam proses aktivitas di organisasi bisnis (Khasanah et al., 2010; Jamaluddin et al., 2013).

Sumber daya manusia dituntut menjalankan tugas sesuai beban kerja dan mengutamakan kualitas dalam hasil pekerjaan (Darmawan et al., 2020). Meski terkadang dihadapkan pada permasalahan di tempat kerja seperti beban kerja berlebih, stres kerja maupun konflik, namun fokus pemberdayaan manusia tetap harus diperhatikan oleh pengambil kebijakan (Darmawan & Djaelani, 2022). Tempat kerja harus memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik (Naufalia et al., 2022) serta diperkuat dengan kepemimpinan yang tepat untuk mengatur perilaku karyawan (Jahroni et al., 2021; Hariani, 2022). Rutinitas yang menyebabkan kebosanan atau ketidaknyamanan di tempat kerja yang dirasa oleh karyawan dapat menyebabkan keinginan meninggalkan pekerjaan (Ramadhan et al., 2013; Darmawan, 2016; 2019a; 2019b; Mardikaningsih & Munir, 2021).

Semua hal yang memiliki potensi gangguan pembentukan hasil kerja karyawan perlu diperhatikan dan diamati dengan seksama. Kinerja karyawan ditentukan banyak hal. Beberapa studi menunjukkan determinan dari kinerja karyawan. Komitmen organisasi yang melekat pada diri karyawan adalah salah satunya (Andayani, 2011; Arifin & Darmawan, 2021; Ernawati et al., 2022). Ada juga faktor budaya yang membentuk kinerja

karyawan (Mardikaningsih, 2012; Djaelani, 2016). Kepemimpinan, pengalaman dan kepuasan kerja juga turut berperan membentuk kinerja karyawan (Djati, 2005; Razali, 2006; Putra, 2020; Darmawan & Mardikaningsih, 2021). Setiap pekerja seharusnya memiliki motivasi untuk menunjukkan hasil kerja terbaik untuk kepentingan perusahaan (Lestari & Arifin, 2021; Mardikaningsih & Arifin, 2022).

Studi ini bermaksud untuk mengamati peran dari motivasi kerja, kedisiplinan dan lingkungan kerja dalam membentuk kinerja karyawan. Manfaat dari temuan studi ini diharapkan menjadi perhatian organisasi dan menjadi bahan menyusun kebijakan di masa depan.

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Banyak studi menyebut motivasi punya kontribusi membentuk kinerja karyawan (Lestari, 2014; Hariani et al., 2016; Arifin et al., 2017; Mardikaningsih et al., 2022; Darmawan, 2022). Motivasi sebagai penggerak pekerja agar melakukan pekerjaan dan menyelesaikan kewajiban dengan kemampuan dan hasil terbaik. Tanpa ada motivasi yang positif maka pekerjaan dimungkinkan mencapai hasil yang tidak baik. Perusahaan harus mendorong adanya motivasi pada diri karyawan meski itu seharusnya menjadi kesadaran setiap individu.

Kedisiplinan juga menjadi salah satu faktor penting pembentuk kinerja. Ada ragam peraturan dan kebijakan perusahaan yang harus dipatuhi oleh pekerja. Ini ada dengan maksud agar kondisi dan situasi di tempat kerja tetap kondusif dan penegakan peraturan berdampak pada keteraturan perilaku para pekerja. Pada studi yang lalu, disiplin punya peran bermakna terhadap hasil kerja karyawan (Arifin et al., 2017; Aprilianti et al., 2019; Sinambela et al., 2019; Sulaksono & Mardikaningsih, 2021; Darmawan, 2022). Kedisiplinan yang diikuti oleh pekerja akan membuat kehidupan di tempat kerja akan lebih tertib.

Lingkungan kerja yang dapat diterima oleh pekerja memiliki peran membentuk kinerja para karyawan (Lestari, 2014; Mardikaningsih, 2016; Sinambela & Lestari, 2021). Di tempat kerja yang ditemui oleh pekerja setiap hari secara rutin perlu dikondisikan dengan tujuan membuat nyaman, aman dan mendukung proses kerja. Dampak memburuk dari kondisi lingkungan kerja akan menyebabkan pekerja merasa tidak betah dan itu akan memunculkan kemungkinan pekerja akan meninggalkan perusahaan dan pekerjaannya.

Perusahaan sudah seharusnya memerhatikan lingkungan kerja dan mengupayakan agar memberikan peran positif mengembangkan hasil kerja yang lebih baik.

## **METODOLOGI**

Studi ini dilakukan di objek penelitian di sebuah perusahaan di Surabaya. Ada 183 karyawan dan angket disebarakan kepada semua. Pengembalian angket hanya berasal dari 142 karyawan dan ini selanjutnya dijadikan sebagai responden di penelitian ini. Survei dilakukan dengan bantuan Whatsapp Group dari karyawan. Ada tiga variabel bebas dan satu terikat. Motivasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja adalah variabel bebas. Variabel terikat ditunjukkan oleh kinerja karyawan.

Motivasi kerja diukur dengan indikator physiological; safety; affiliation; self-esteem; dan self-actualization yang didasarkan pada teori Maslow (Retnowati et al., 2021). Disiplin kerja diukur dengan indikator tingkat kehadiran; tidak ada pelanggaran; kepatuhan; konsistensi; dan menjaga ketertiban (Arifin et al., 2017). Lingkungan kerja terukur dengan indikator keamanan; kenyamanan di tempat kerja; interaksi; adanya upaya pemberdayaan karyawan; dan dukungan fasilitas dan sarana (Lestari et al., 2020). Kinerja karyawan ditunjukkan dengan indikator keterampilan teknis; ketepatan waktu; penanganan masalah; pembelajaran; kreativitas; kuantitas (Sinambela et al., 2019).

Indikator-indikator tersebut diuraikan dalam bentuk pernyataan di angket. Angket bersifat pernyataan tertutup dengan pilihan sikap menggunakan skala Likert. Ada empat rentang dari setuju, agak setuju, kurang setuju, tidak setuju. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan teknik regresi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ada 142 responden dari 183 karyawan secara keseluruhan. Karyawan merespon baik permintaan untuk mengisi angket. Pendapat mereka terkumpul dalam tabulasi data dan diolah melalui SPSS. Profil responden yang mengisi angket ada pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Profil Responden**

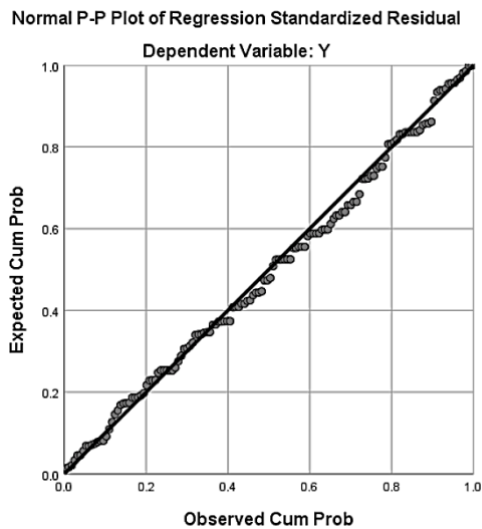
No	Karakteristik	Profil	N	%
1	Gender	Wanita	97	68,3
		Laki-laki	45	31,7
2	Status	Menikah	85	59,9
		Belum Menikah	51	35,9
		Pernah Menikah	6	4,2
3	Masa Kerja	Kurang 1 tahun	5	3,5
		1 – 3 tahun	25	17,6
		4-5 tahun	18	12,7
		6-10 tahun	73	51,4
		Lebih dari 10 tahun	21	14,8

Tabel 1 secara ringkas menyajikan tiga profil, yaitu gender, status, dan masa kerja. Ada 97 pekerja wanita dan 45 pekerja laki-laki. Di perusahaan tersebut memang lebih banyak pekerja wanita dibandingkan pekerja laki-laki sehingga hasil perolehan tersebut telah dianggap mewakili pekerja berdasarkan gender. Pada profil berdasarkan status, ada 85 pekerja yang telah menikah dan 51 yang belum menikah. Pekerja memang di dominasi oleh kelompok angkatan kerja muda. Berdasarkan masa kerja, ada 94 pekerja yang telah bersama perusahaan lebih dari lima tahun. Ini menunjukkan kesetiaan pekerja pada perusahaan pada tingkatan yang baik.

**Tabel 2. Reliabilitas Instrumen**

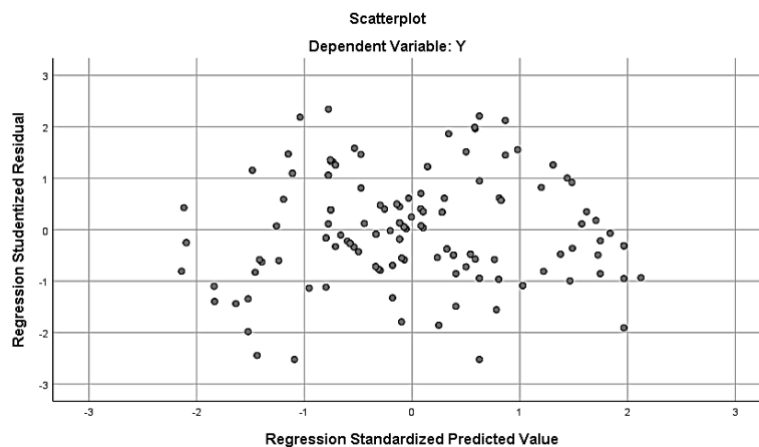
No	Variabel	Alpha	N
1	Motivasi kerja (X.1)	0,742	Reliabel
2	Disiplin kerja (X.2)	0,691	Reliabel
3	Lingkungan kerja (X.3)	0,835	Reliabel
4	Kinerja karyawan (Y)	0,754	Reliabel

Validitas instrumen ditujukan pada butir pernyataan di angket. Ada delapan butir untuk motivasi kerja; ada lima butir untuk disiplin kerja; ada tujuh butir untuk lingkungan kerja; dan ada delapan butir untuk kinerja karyawan. Output SPSS menghasilkan semua butir-butir pernyataan tersebut memiliki angka item corrected total correlation lebih dari 0,3 dan dinyatakan semua valid. Reliabilitas semua variabel terlihat pada tabel 2 dan semua dinyatakan reliabel. Selanjutnya normalitas data pada gambar 1.



**Gambar 1. Tes Normalitas**

Gambar 1 sebaran data bergerak searah garis diagonal dan ini berarti data tersebar dan terdistribusi secara normal. Output SPSS juga menghasilkan bukti heteroskedastisitas tidak ada karena gambar 2 tidak ada pola khusus dan terlihat acak.



**Gambar 2. Tes Heteroskedastisitas**

Dari tabel 3 diketahui tidak ada masalah multikolinearitas karena nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF tidak lebih 10. Nilai DW 1,229 juga menunjukkan tidak ada autokorelasi. Model regresi memenuhi asumsi klasik dan model yang dihasilkan adalah  $Y = 18,699 + 2,329X.1 + 1,993X.2 + 2,745X.3$ .



**Tabel 3. Uji t dan Model Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.699	2.488		7.516	.000		
	X.1	2.329	.247	.458	9.442	.000	.884	1.131
	X.2	1.993	.318	.314	6.262	.000	.827	1.209
	X.3	2.745	.378	.370	7.254	.000	.800	1.250

Pengujian t diperoleh setiap nilai signifikan adalah 0,000 dan lebih rendah dari 0,05. Ini berarti motivasi, disiplin dan lingkungan kerja benar-benar punya peran nyata membentuk kinerja karyawan. Lingkungan kerja menjadi variabel yang berperan dominan.

Pengujian F dari output SPSS memperoleh nilai F hitung yang besar, yaitu 114,304. Signifikan memenuhi kurang dari 0,05 sehingga dinyatakan motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja memiliki peran nyata membentuk kinerja karyawan. Itu ditunjukkan tabel 4.

**Tabel 4. Uji F(Simultan)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4562.268	3	1520.756	114.304	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1836.021	138	13.305		
	Total	6398.289	141			

Table 5 dari output SPSS diperoleh nilai korelasi 0,844 dengan indikasi hubungan yang terbentuk antar variabel adalah sangat kuat dan positif. Koefisien determinasi diperoleh nilai 0,707 yang berarti ada 70,7% peran motivasi, disiplin, lingkungan dalam membentuk kinerja karyawan. Hanya ada 29,3% peran variabel lainnya.

**Tabel 5. Nilai R dan Adjusted R<sup>2</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.707	3.648	1.229

Motivasi mempunyai kontribusi membentuk kinerja karyawan. Ini sesuai dengan studi sebelumnya (Lestari, 2014; Hariani et al., 2016; Arifin et al., 2017; Mardikaningsih et al., 2022; Darmawan, 2022). Karyawan yang termotivasi berpeluang memiliki kinerja yang baik. Perusahaan harus memandang hal ini sebagai pertimbangan memperhatikan dan mengupayakan segala hal yang dapat mendorong kemunculan motivasi kerja. Kompensasi yang menyebabkan ketercapaian kepuasan karyawan adalah salah satunya (Hariani & Irfan, 2019; Munir et Al., 2022). Kepuasan kerja dapat berfungsi sebagai penguat motivasi (Hariani & Sinambela, 2021). Segala hal yang menurunkan motivasi kerja harus dicegah dan dihindari agar tidak mengganggu kinerja individu dan organisasi. Stres kerja adalah salah satu penghambat dari kinerja (Issalillah, 2022). Tekanan berlebih pada beban kerja menjadikan karyawan berpikir untuk meninggalkan organisasi (Irfan & Putra, 2021). Ini harus dihindari terjadi.

Disiplin kerja terbukti benar-benar berperan membentuk kinerja karyawan dan ini sesuai dengan studi yang lalu (Arifin et al., 2017; Aprilianti et al., 2019; Sinambela et al., 2019; Sulaksono & Mardikaningsih, 2021; Darmawan, 2022). Adanya kedisiplinan menyebabkan ketertiban di tempat kerja. Ini penting dan harus terjadi guna mendukung pelaksanaan kerja di lingkungan kerja. Para manajer harus melaksanakan tugas pengawasan untuk memastikan setiap peraturan di tempat kerja telah ditaati dengan benar dan menyeluruh oleh semua karyawan (Djaelani & Retnowati, 2022).

Lingkungan kerja yang dapat diterima oleh pekerja terbukti memiliki peran membentuk kinerja para karyawan. Ini sesuai dengan temuan studi sebelumnya (Lestari, 2014; Mardikaningsih, 2016; Sinambela & Lestari, 2021). Lingkungan kerja juga dapat membentuk kepuasan kerja (Lestari et al., 2020; Arifin & Mardikaningsih, 2022). Menurut Novrianda et al. (2012) dan Putra dan Darmawan (2022), lingkungan kerja yang kondusif dapat menggiring pada profesionalisme kerja. Lingkungan fisik maupun non fisik harus dibentuk sedemikian rupa agar pekerja merasa nyaman di tempat kerja (Darmawan et al., 2020b; Darmawan et al., 2021). Ini akan membentuk kehidupan kerja yang berkualitas dan meningkatkan konduktivitas kerja (Baskoro et al., 2002; Retnowati & Sinambela, 2019).

## KESIMPULAN

Motivasi, disiplin serta lingkungan di tempat kerja terbukti memiliki peran terhadap pembentukan kinerja karyawan. Untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan yang lebih baik di lingkungan kerja perlu adanya peningkatan motivasi dan kedisiplinan serta pengembangan lingkungan di tempat kerja yang kondusif sehingga mampu memberikan suasana kerja yang nyaman dan berdampak positif bagi perkembangan kinerja karyawan. Untuk peningkatan motivasi maupun kedisiplinan dapat menerapkan sistem reward and punishment sebagai bentuk penghargaan sekaligus upaya menjaga ketertiban dan peningkatan kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N., et al. 2014. Effective Implementation of Strategic Plans and Actions in Modern Corporate Management. *The Business & Management Review*, 4(2), 295-312.
- Andayani, D. & D. Darmawan. 2011. Determinan Variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan Sebagai Kontributor Perilaku dan Kinerja Organisasi Berbasis Keunggulan Bersaing, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 35-54.
- Aprilianti, E. T., E. A. Sinambela, D. Darmawan & A. R. Putra. 2019. Hubungan Pendidikan, Pengalaman, Kedisiplinan, Pelatihan Kerja dan Kinerja Guru, *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia*, 5(3), 187-194.
- Arifin, S. R. Mardikaningsih & Y. R. Al Hakim. 2017. Pengaruh Kedisiplinan, Kompetensi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, *Management & Accounting Research Journal*, 2(1), 43-50.
- Arifin, S., & D. Darmawan. 2021. Studi tentang Pengalaman Kerja, Komitmen Kerja, Dukungan Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 33-43.
- Arifin, S. & R. Mardikaningsih. 2022. Pencapaian Kepuasan Kerja bagi Karyawan melalui Kondusivitas Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5 (2), 98-106.
- Baskoro, T., B. Siswanto, D. Darmawan & A. Kirana. 2002. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 129-142.
- Darmawan, D. 2016. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Sikap Profesionalisme terhadap Intensi Berwirausaha, *Management & Accounting Research Journal*, 1(1), 22-29.
- Darmawan, D. 2019a. Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Efikasi Diri terhadap Intensi Berwirausaha, *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah*, 1(1), 16-21.

- Darmawan, D. 2019b. Profesionalisme, Motivasi Berprestasi, Komitmen Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Intensi Berwirausaha, *Ekuitas, Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(3), 344-364.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela, S. Arifin, A.R. Putra, M. Hariani, M. Irfan, Y.R. Al Hakim. 2020a. The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty, *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- Darmawan, D., E. A. Sinambela, M. Hariani, & M. Irfan. 2020b. Analisis Komitmen Organisasi, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja yang Memengaruhi Kinerja Pegawai, *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), 58-70.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih., S. Arifin., E. A. Sinambela., A. R. Putra. 2021. Studi tentang Peranan Variabel Kompetensi, Penilaian Kinerja, dan Kondisi Kerja terhadap Perwujudan Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 9(2), 516-530.
- Darmawan, D., & R. Mardikaningsih. 2021. Pengaruh Keterampilan Interpersonal, Pengalaman Kerja, Integritas dan Keterikatan Kerja terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 290-296.
- Darmawan, D. 2022. Motivasi, Kemampuan, Pengalaman, Keterlibatan, Kedisiplinan Sebagai Faktor Internal Karyawan dan Pembentukan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(1), 18-29.
- Darmawan, D., & M. Djaelani. 2022. Hubungan Stres dan Strategi Coping bagi Mahasiswa Fakultas Teknik di Masa Pandemi Covid-19. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(3), 429-433.
- Djaelani, M. & D. Darmawan. 2016. Studi Tentang Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) serta Kompetensi Lintas Budaya terhadap Kinerja Pekerja Konstruksi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 11-17.
- Djaelani, M., & E. Retnowati. 2022. Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Penerapan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Pekerja Proyek Konstruksi. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(2), 32-38.
- Djati, S. P. & D. Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59.
- Ernawati, E., E. A. Sinambela., R. Mardikaningsih, D. Darmawan. 2022. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kompensasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 119-126.
- Fatimah, S., et al. 2018. The Importance of Scale in Attention Organizations to Issues, *Academy of Management Review*, 43(2), 217-241.
- Hariani, M., D. Darmawan & Y. Yuli. 2016. Motivasi Kerja dan Kepemimpinan Untuk Mengembangkan Kinerja Guru, *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia*, 3(2), 67-76.
- Hariani, M., & M. Irfan. 2019. Pengaruh Penilaian Kinerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Penyuluh Pertanian. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 1(1), 30-36.

- Hariani, M., & E. A. Sinambela. 2021. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Integritas Akuntan Publik. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 297-301.
- Hariani. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja, Modal Sosial, dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(3), 440-444.
- Irfan, M., & A. R. Putra. 2021. Dampak Kepemimpinan dan Rotasi Kerja terhadap Turnover Intention. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 302-306.
- Issalillah, F. 2022. Pengaruh Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(1), 48-56.
- Jahroni, J., D. Darmawan., R. Mardikaningsih., & E. A. Sinambela. 2021. Peran Insentif, Perilaku Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Penguatan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)*, 4(2), 1389-1397.
- Jamaluddin, A., et al. 2013. Human Resource Management Implications of Technology-based Organizational Forms. *Academy of Management Journal*, 23(2), 83-94.
- Khasanah, H., et al. 2010. *Pengantar Manajemen Bisnis*, Spektrum Nusa Press, Jakarta.
- Kiley, A.M., et al. 2015. Strategic Flexibility and the Virtue of Innovation in Responding to the Dynamics of Change. *The Journal of Management Studies*, 31(3), 865-878.
- Lestari, U. P. & D. Darmawan. 2014. Studi Tentang Hubungan Motivasi dan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 1-6.
- Lestari, U. P., E. A. Sinambela., R. Mardikaningsih., & D. Darmawan. 2020. Pengaruh Efikasi Diri dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (Jesya)*, 3(2), 529-536.
- Lestari, U. P., & Arifin, S. 2021. Regulasi Diri dan Motivasi Berprestasi: Analisis Korelasi dan Pengamatan kepada Perilaku Kerja Penyuluh Pertanian. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 312-316.
- Mahyanalia, R., et al. 2017. Job Insecurity and an Integrative Review for Future Research, *Journal of Management*, 43(6), 1911-1939.
- Mardikaningsih, R. & D. Darmawan. 2012. Studi Tentang Karakteristik Individu, Kepemimpinan, Kompensasi, Organizational Citizenship Behavior, dan Budaya Organisasi Untuk Membentuk Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 7-25.
- Mardikaningsih, R. 2016. Variabel Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan, *Management & Accounting Research Journal*, 1(1), 55-62.
- Mardikaningsih, R & M. Munir. 2021. Studi tentang Variabel Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Intensi Turnover. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2 (1), 17-21.
- Mardikaningsih, R. & S. Arifin. 2022. Studi Empiris Tentang Pengawasan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Kemampuan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Motivasi Berprestasi Karyawan. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18 (1), 80-100.

- Mardikaningsih, R., E.A. Sinambela & V. Mendrika. 2022. Peran Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Profesionalisme terhadap Kinerja Guru. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 4 (1), 250-255.
- Munir, M., F. Issalillah., D. Darmawan., E. A. Sinambela., & R. Mardikaningsih. 2022. Pengembangan Kepuasan Kerja Karyawan yang Ditinjau dari Kebijakan Kompensasi dan Sistem Pengembangan Karir. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 717-724.
- Naufalia, S., D. Darmawan, Jahroni, T. S. Anjanarko, M. Munir, & S. Arifin. 2022. Pengaruh Quality of Work Life, Total Kualitas Manajemen dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(4), 114-120
- Novrianda, D., T. Agustin & D. Darmawan. 2012. Kontribusi Norma Subjektif dan Lingkungan Kerja untuk Mengembangkan Profesionalisme. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 47-58.
- Padma, A., et al. 2018. Contingency Approach to Strategies for Service Firms, *Business Research*, 7(2), 178-189.
- Putra, A. R. & R. Mardikaningsih. 2020. Pengaruh Perilaku Inovatif dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 3 (1), 186-197.
- Putra, A. R. & D. Darmawan. 2022. Penguatan Komitmen Organisasi melalui Kebijakan Pengembangan Karir dan Profesionalisme Karyawan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(2), 45-55.
- Ramadhan, I., F Nuzulia, D. Darmawan & S. Hutomo. 2013. Dampak Karakteristik Individu dan Keadilan Organisasi terhadap Intensi Berpindah Kerja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 37-46.
- Razali, M. N. & D. Darmawan. 2006. Kepemimpinan dan Kepercayaan Diri: Kajian tentang Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 145-160.
- Retnowati, E. & E. A. Sinambela. 2019. Pengaruh Komunikasi Kerja dan Integritas terhadap Kinerja Pegawai, *Ebis, Jurnal Ekonomi Bisnis*, 9(1), 1-10.
- Retnowati, E., U. P. Lestari, Jahroni, D. Darmawan, & A. R. Putra. 2021. Retensi Karyawan yang ditinjau dari Kepercayaan dan Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(1), 65-76.
- Sinambela, E. A., Y. R. Al Hakim, & M. Irfan. 2019. Pengaruh Kedisiplinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, *Relasi - Jurnal Ekonomi*, 15(2), 308-320.
- Sinambela, E. A., & U. P. Lestari. 2021. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(1), 178-190.
- Sulaksono & R. Mardikaningsih. 2021. Studi Tentang Kedisiplinan dan Pengembangan Karir yang Membentuk Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(2), 149-158.
- Wahab, E., et al. 2017. Marketing New Products to Mainstream Customers, *Journal of Economics and Business*, 8(2), 239-246.
- Wahyudi, I, et al. 2006. Kinerja Organisasi dan Faktor-Faktor Pembentuknya, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 95-108.

## THE ROLE OF LEVEL OF INCOME AND EDUCATION ON DIGITAL DIVIDE: A LOOK AT JAKARTA WORK FORCE

**Heddry Purba**

**Universitas Advent Indonesia**

hpurba@unai.edu\*

**Francis Hutabarat**

fmhutabarat@unai.edu

### *Abstract*

*Communication technologies is important in supporting economic, human, and social growth. However, its common knowledge that communication technologies are differ between countries. And the digital difference inside nations can be as high as that between countries). The objectives of this study are to assess the Indonesia home digital divide for its Jakarta workforce and to examine the demographic features, specifically: education and level of income as factors influencing digital divide. The study is descriptive and survey questionnaire is employed. Indonesian workers in Jakarta and graduates of the Indonesia Adventist University in Bandung are the study's subjects. There are 239 sample of the study. Frequencies, correlation, significant test, and regression test were used in the analysis. The study found that, simultaneously, there is a significant relationship between education and level of income on digital divide of Jakarta workforce. The study also indicates there is no significant relationship based on t-test between education and digital divide. On the other hand, level of income shows that it has significant result with t-test at 10% level of significant.*

**Keywords:** *Education, level of income, digital divide*

### **INTRODUCTION**

It is a regular thing since the origin of civilization to share information through communication, prompting a constant progression from sketches on the walls to the zettabytes that travel throughout the planet today. This massive communication data, as well as the ability to communicate it in real time, is the result of IT and Communication Technologies. Communication technologies is important in supporting economic, human, and social growth, claiming that technical progress is the second most powerful force after

economic progress, having moved more than ten per-cent of the world's population since 1990 out of poverty (World Bank, 2011). United Nations supported the notion and assure that communication technologies are ideal platforms for information sharing, skill development, and some electronic services, such as e-government, that can boost employability, health, and education (United Nation, 2014). However, it common knowledge that communication technologies are differ between countries. And the digital difference inside nations can be as high as that between countries (World Bank 2016). The objectives of this study are to assess the Indonesia home digital divide for its Jakarta workforce and to examine the demographic features, specifically: there are factors influencing digital divide. According to Elena-Bucea et al (2020), income is one of the factors. Income here can be interpreted as the amount of money received by someone within a certain period of time (can be one month) either from the main or side job. He added, the second factor is the level of education. This research was conducted by Erlindawati and Novianti (2020) state that the level of education is the main key to successful development and increase in work ability which can lead to changes in the field of knowledge, skills and this can form the basis of his ability in terms of digital awareness. The focus of this research object is workers in the field in Jakarta. This study refers to previous research conducted by Elena-Bucea et al (2020) shows that all variables have a significant positive effect on compliance with digital divide. The thing that distinguishes and updates this research from previous research is the difference and addition of independent variables, namely income level, education level. Adding two variables to the authors re-examined whether there was an effect of income level, level of education on the digital divide of professionals in Jakarta.

## **LITERATURE REVIEW**

### **Digital Divide**

Digital divide in its classification is considered volatile, but this is not due to lack of precision. It is not a novel concept, and it has evolved as a result of technological advancements (Gunkel 2003). Recent research on the digital divide has identified three



types of splits: access divides, use divides, and result/performance divides associated with communication technologies (Gladkova and Ragnedda, 2020; Lutz, 2019). As well as in previous studies by Alexander et al (2015) and Helsper et al (2015). The subject of digital disparities has taken on a material dimension since the dawn of the digital age. Furthermore, scientific research in this field has primarily focused on access and equipment issues. The "first-level digital divide," as it is known, is only one dimension of all numerical inequalities.

It is said that though everyone has computer as in free and in access it still would not be enough (Bowie, 2000). Castells (2002) also suggests an inequality of access of Internet as the digital divide definition. This is due to the disparities, and such is happening as gap between nations (Lutz (2019).

### **Level of income and Digital Divide**

Level of income indicate the average per-person income for an area and to evaluate the standard of living and quality of life of the population (Ram, 1985). In practically all situations, income level appears to be significant; nevertheless, the significance of income equality is only occasionally noted. Although in low-income areas, income is probably more crucial. Level of income according to Elena-Bucea et al (2020) shows that level of income has a significant positive effect on compliance with digital divide.

Based on the description above, the hypothesis is:

**H1: Level of income and digital divided has significant correlation**

### **Education and Digital Divide**

Education is an attainment of person in basic and specific areas. Basic areas includes elementary and high school level. Graduate and post graduate are specific areas attained by personal preference. (Elena-Bucea et al, 2020). Education is one of the factors that intervenes in the use and access communication technologies (Tyers-Chowdhury & Binder, 2021). Even Marín Raventós and Campos (2016) and Trucco (2013) revealed their study in Latin America context. Based on the description above, the hypothesis is:

**H2: Education and digital divided has significant correlation**

**METHODOLOGY**

Quantitative data is what was employed in this study. Quantitative data includes measurements made using statistical methods that have been used before as well as data in the form of numbers from original sources. Indonesian workers in Jakarta and graduates of the Indonesia Adventist University in Bandung are the study's subjects. The author of this study employed a probability sampling technique with simple random sampling as the sampling strategy. According to simple random sampling, a method of selecting samples of people from a population at random without taking into account the population's pre-existing stratum (Sujarweni, 2018) using the Yamanae Isaac and Michael formula in Sugiyono (2018) with a 90% confidence level with a value of  $e = 10\%$ . This study's data sources were primary data, and the data collection techniques used were a) literature review, and b) questionnaire. Data analysis was aided by a computer program, specifically the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 17 application. Frequencies, correlation, significant test, and regression test were used in the analysis. The hypothesis test employs data analysis techniques such as multiple linear regression, the f test, the t test, and the coefficient of determination.

**Table1. Variables Definition**

Variables	
Level of Income	Respondent level of income comprise of level 1 employee, level 2 supervisor, level 3 managerial, 0 others.
Education	Respondent education background comprise of 1 high school, 2 diploma, 3 bachelors, 4 post graduate
Digital Divide	Respondent level of digital divide

## RESULTS

### Frequecies

**Table 2. Education**

	Frequency	Percent
Valid 1	5	2.1
2	22	9.2
3	132	55.2
4	80	33.5
Total	239	100.0

The research found that out of 239 respondent, 55,2% is bachelor degree holder. 2,1% of respondent is high school graduate, and those with post graduate degrees is 33,5% of the respondent given in this study.

**Table 3. Level of Income**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Others	67	28.0	28.0	28.0
1.00	68	28.5	28.5	56.5
2.00	16	6.7	6.7	63.2
3.00	88	36.8	36.8	100.0
Total	239	100.0	100.0	

The research found that out of 239 respondent, 28,5% has level 1 income which is an employee. 6.7% has level 2 income which is supervisor level of income. And 36.8% of respondent has level 3 income. While there are 28% specified their income level as others.

### Correlation

**Table 4. Correlations**

		Digital Awareness	Education	Work
DIG	Pearson Correlation	1	.102	.136*
	Sig. (2-tailed)		.115	.035
	N	239	239	239
EDU	Pearson Correlation	.102	1	.210**
	Sig. (2-tailed)	.115		.001
	N	239	239	239
INC	Pearson Correlation	.136*	.210**	1
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	
	N	239	239	239

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

On correlation between variables, the table indicated there are low correlation between digital divide and education (.102) and between digital divide and level of income (.136). In terms of correlation between education and level of income, the study found that there is low correlation with  $r = .210$ .

### Significant Test

**Table 5. Significant Test**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.561	2	.281	2.928	.055 <sup>a</sup>
	Residual	22.611	236	.096		
	Total	23.172	238			

a. Predictors: (Constant), EDU, INC

b. Dependent Variable: DIG

The study found that, there is a significant relationship based on F-test between education, work and digital divide. The result shows that F-test 2.928, with significant level of 0.055 at 10%.

### Regression Test

**Table 6. Regression**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.733	.096		7.663	.000
INC	.030	.016	.120	1.823	.070
EDU	.035	.030	.077	1.172	.242

a. Dependent Variable: DIG

The study found that, there is no significant relationship based on t-test between education and digital divide. The result shows that t-test 1.172, with significant level of 0.242 at 10%. On the other hand, level of income shows that it has significant result with t-test 1.823, and significant level of .070 at 10%.

The study found the regression equation of the study:

$$DIG = 0.733 + 0.30 INC + 0.035 EDU$$

### CONCLUSION

Based on the result of the study, the study concluded that, there is a significant relationship between education and level of income on digital divide of Jakarta workforce at 10% significant level. The study also indicates there is no significant relationship based on t-

test between education and digital divide. On the other hand, level of income shows that it has significant result with t-test at 10% level of significant.

The study recommends that use of education and an increase in level of income to minimize the digital divide. The higher of one's education, the more the likelihood that he or she can use communication technologies. The same goes to level of income, that the higher the level of income can help in ones attaining ability to handling communication technologies. The study can also be used for reference for future research.

## REFERENCES

- Alexander, J.A., van Deursen, A.J. and Helsper, E.J. (2015), "The third-level digital divide: who benefits most from being online?", *Communication and Information Technologies Annual*, Vol. 10, pp. 29-52.
- Anca Elena-Bucea, A., Cruz-Jesus, F., Oliveira, T., & P. S. Coelho. (2020). Assessing the Role of Age, Education, Gender and Income on the Digital Divide: Evidence for the European Union. *Information Systems Frontiers*.  
<https://doi.org/10.1007/s10796-020-10012-9>
- Bowie, N.A. (2000), "The digital divide: making knowledge available in a global context", *Schooling for Tomorrow: learning to Bridge the Digital Divide*, OECD publishing
- Erlindawati, E., & Novianti, R. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 65-79.
- Gladkova, A. and Ragnedda, M. (2020), "Exploring digital inequalities in Russia: an interregional comparative analysis", *Online Information Review*, Vol. 44 No. 4, pp. 767-786
- Gunkel, D. J. (2003). Second thoughts: Toward a critique of the digital divide. *New Media & Society*, 5(4), 499–522. <https://doi.org/10.1177/146144480354003>

- Helsper, E.J., van Deursen, A.J. and Eynon, R. (2015), *Tangible Outcomes of Internet Use. From Digital Skills to Tangible Outcomes Project Report*, Oxford Internet Institute, Oxford.
- Lutz, C. (2019), “Digital inequalities in the age of artificial intelligence and big data”, *Hum Behav and Emerg Tech*, Vol. 1, pp. 141-148.
- Marín-Raventós, G.; Calderón-Campos, M. Typifying Mechanisms for Gender Digital Equity in Latin America. In *ICT for Promoting Human Development and Protecting the Environment*;
- Mata, F.J., Pont, A., Eds.; *Springer Professional*: New York, NY, USA, 2016; pp. 159–170. 35.
- Ram, R. (1985). The role of real income level and income distribution in fulfillment of basic needs, *World Development*, Volume 13, Issue 5, [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(85\)90023-3](https://doi.org/10.1016/0305-750X(85)90023-3).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Trucco, D. (2013). The Digital Divide in the Latin American context. In *The Digital Divide the Internet and Social Inequality in International Perspective*; Ragnedda, M., Muschert, G.W., Eds.; Routledge: New York, NY, USA, 2013; pp. 253–283
- Tyers-Chowdhury, A.; Binder, G. (2021). What We Know about the Gender Digital Divide for Girls: A Literature Review. UNICEF Gender and Innovation Evidence Briefs-Insights into the Gender Digital Divide for Girls. Available online: <https://www.unicef.org/eap/media/8311/file/What%20we%20know%20about%20the%20gender%20digital%20divide%20for%20girls:%20A%20literature%20review.pdf>

United Nations. (2014). E-Government Survey 2014. United Nations EGovernment Survey 2014. New York: United Nations. doi:[https:// doi.org/10.1016/S1369-7021\(02\)00629-6](https://doi.org/10.1016/S1369-7021(02)00629-6).

World Bank. (2011). Information & communication technologies sector strategy. Washington, DC: World Bank

World Bank. (2016). World development report 2016: Digital dividends. Washington, DC: World Bank.



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIVERSITAS KLABAT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN SPP

**Tonny Irianto Soewignyo**

**Universitas Klabat**

[tonnysoewignyo@unklab.ac.id\\*](mailto:tonnysoewignyo@unklab.ac.id)

**Septiani**

**Universitas Klabat**

[S21910108@student.unklab.ac.id](mailto:S21910108@student.unklab.ac.id)

**Jeiner Vilkayani Maruru**

**Universitas Klabat**

[S21910123@student.unklab.ac.id](mailto:S21910123@student.unklab.ac.id)

### *Abstract*

*This research was conducted with the aim of knowing the service quality of Klabat University, especially services from the finance department on student satisfaction in paying tuition fees. Sampling in this study used a stratified sampling method of 355 samples who were active students enrolled at Klabat University for the 2022/2023 academic year. By using multiple linear regression analysis, this study found that; the dimensions of responsiveness, empathy, and tangibility have a significant effect on student satisfaction, but the dimensions of reliability and assurance have no significant effect. The process of paying tuition fees and student financial reports still needs to be improved because there are still inaccurate numbers.*

**Keywords:** *Assurance, empathy, reliability, responsiveness, satisfaction, servqual, tangibility.*

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi yang moderen ini, teknologi semakin berkembang pesat. Setiap instansi maupun perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas dari pelayanan mereka

supaya konsumen bisa tetap bertahan. Badan-badan organisasi yang dasarnya bergerak pada bidang jasa tentunya harus menyediakan kualitas pelayanan yang baik.

Lupiyoadi dan Hamdani (2013) menjelaskan kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu: 1) *Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen dalam waktu tertentu untuk memberikan pelayanan secara akurat kepada konsumen yang dapat diandalkan. 2) *Responsiveness* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen dengan cara membantu memberikan informasi yang jelas dan akurat serta menyediakan layanan dengan cepat dan aman kepada para konsumen 3) *Assurance* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen mengenai tentang kesopanan, pengetahuan, dan cara penyedia jasa dalam menyampaikan sesuatu dengan percaya diri kepada konsumen. 4) *Empathy* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen dengan cara peduli dan memberikan perhatian secara pribadi dan memahami apa yang diinginkan oleh para konsumen. 5). *Tangibility* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen mengenai penyediaan peralatan, fasilitas yang memadai agar dapat menarik perhatian para konsumen.

Kepuasan adalah suatu tanggapan yang diberikan oleh konsumen yang merasa puas atas harapan kinerja yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Jika kebutuhan dan keinginan terpenuhi atau melampaui harapan konsumen, maka para konsumen akan merasa puas dan begitupun sebaliknya jika kebutuhan dan keinginan para konsumen belum terpenuhi maka mereka akan merasa tidak puas (Firmansyah, 2018). Hingga saat ini kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah kualitas pelayanan lima dimensi yang dikenal dengan *SERVQUAL* (*service quality*).

Teknologi yang saat ini berkembang pesat membantu Universitas Klabat dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan kepuasan kepada mahasiswa khususnya di bidang keuangan. Universitas Klabat secara bertahap sudah menerapkan sistem informasi yang bisa menunjang kegiatan akademik dan administrasi seperti; Sistem Informasi Unklab (SIU), dimana mahasiswa bisa mendapatkan informasi mengenai status perkuliahan dan keuangan. Walaupun Universitas Klabat sudah menerapkan sistem

informasi dibagian kegiatan akademis dan bagian administrasinya, untuk proses pembayaran biaya SPP masih ada yang dilakukan secara manual. Proses pembayaran ini dapat menjadi tidak efisien dan memakan waktu yang lama. Antrian yang padat dan tidak teratur dapat menyebabkan kemacetan jalan umum.

Ada juga masalah-masalah yang dirasakan oleh mahasiswa berhubungan dengan *statement* keuangan. Masih saja ada mahasiswa yang merasa keberatan atas *statement* keuangan yang dihasilkan, ketidakjelasan transaksi keuangan, sehingga menimbulkan keraguan, bahkan berdasarkan survey yang dilakukan terhadap mahasiswa, muncul ketidakpuasan atas hasil *statement* keuangan mahasiswa, maupun bentuk pelayanan yang dibuat oleh kantor keuangan Universitas Klabat.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan atau dikerjakan oleh pihak penyedia jasa yang bertujuan untuk menyenangkan atau memberikan kepuasan kepada konsumen (Rangkuti, 2017). Selaras dengan itu, Atmadjati (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses dimana dalam proses tersebut akan menghasilkan sebuah produk yang nantinya akan diberikan kepada konsumen. Pada dasarnya, sebuah pelayanan akan dianggap berkualitas jika pelayanan dari sebuah pemberi jasa dapat memenuhi harapan dan ekspektasi dari konsumen (Yaqin dan Ilfitriah, 2015). Kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan terbilang baik apabila memenuhi dua faktor vital, yaitu ekspektasi dan kinerja pelayanan penyedia jasa (Kassim dan Abdullah, 2010).

### ***Dimensi Kualitas Pelayanan***

Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1998) dibagi kedalam lima dimensi yaitu:

*Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen dalam waktu tertentu untuk memberikan pelayanan secara akurat kepada konsumen yang dapat diandalkan. “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu” (Moenir, 2006). Seperti yang dikemukakan oleh Assegaf (2009), kehandalan harus sesuai dengan harapan konsumen seperti ketetapan waktu, konsisten, cepat serta kompetensi yang ada di dalam suatu lembaga.

*Responsiveness* adalah kemampuan penyedia jasa dalam membantu konsumen untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dengan cara penyedia jasa memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan menyampaikan informasi dengan jelas (Kotler dan Keller, 2016). Selaras dengan itu Assegaf (2009) mendefinisikan daya tanggap adalah suatu kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

*Assurance* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen mengenai tentang kesopanan, pengetahuan dan cara yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam menyampaikan sesuatu dengan percaya diri kepada konsumen (Tjiptono, 2014). Kotler dan Armstrong (2009) mengemukakan bahwa, jaminan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan keamanan serta menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2013) bahwa, jaminan merupakan etika dan keterampilan yang dimiliki oleh para penyedia jasa dalam melayani setiap kebutuhan konsumen.

*Empathy* adalah kemampuan penyedia jasa terhadap konsumen dengan cara peduli dan memberikan perhatian secara pribadi dan memahami apa yang diinginkan oleh para konsumen. Zoll dan Enz (2012) mengemukakan bahwa, empati merupakan kemampuan atau kecenderungan yang dimiliki oleh seseorang dalam memahami pendapat atau kondisi orang lain. Dimensi empati membutuhkan pengertian satu sama lain antara pemberi dan penerima layanan supaya bisa tercipta suatu hubungan yang balance (Wardaty dkk., 2020).

*Tangibility* adalah kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen, pelayanan yang dirasakan langsung oleh para penerima layanan (Wardaty dkk., 2020). Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa, *tangibility* mencakup fasilitas fisik seperti tersedianya tempat parkir, kerapian dan kebersihan ruangan, penampilan rapi dan sopan dari pegawai, kelengkapan sarana komunikasi.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Menjelaskan variabel penelitian yang ketiga. Menurut beberapa penelitian dari ((Tjiptono (2014); Firmansyah (2018); dan Hidayat (2017)) kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja yang disediakan oleh penyedia jasa, di mana konsumen akan menyadari bahwa kebutuhan atau harapan mereka dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka sebelumnya, maka konsumen tersebut akan merasa puas.

Kotler dan Susanto (2000) menjelaskan sehubungan dengan kualitas pelayanan, para pelanggan membuat harapan terhadap sebuah layanan dari pengalaman masa lalu mereka, iklan dan berita dari mulut ke mulut. Pelanggan cenderung membandingkan jasa yang mereka rasakan dengan jasa yang mereka harapkan. Jika jasa yang mereka rasakan kurang dari yang mereka harapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Namun, jika harapan mereka terpenuhi, maka pelanggan akan berminat untuk menggunakan jasa itu lagi.

Penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) menjelaskan bahwa, dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,022 < \alpha 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa, jika pegawai rumah sakit meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan dengan segera, maka kepuasan dari pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan akan meningkat pula.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhiyanto dan Mudiantono (2012) juga mengemukakan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan  $0,048 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan keandalan

pelayanan pegawai BLKI yang semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan BLKI.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meesala dan Paul (2018) bahwa, *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ . Jika *reliability* ditingkatkan lagi, yaitu pegawai rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, pihak rumah sakit akurat dalam melakukan penagihan kepada pasien, dan pegawai rumah sakit memiliki rasa simpatik dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan dari pasien rumah sakit berfikir untuk masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2011) didapati bahwa, semua variabel independen termasuk *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0,048 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *responsiveness* yang semakin baik yaitu karyawan memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pelanggan, maka akan membuat kepuasan pelanggan rumah makan Ketty Resto meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meesala dan Paul (2018) bahwa, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,032 < \alpha 0,05$ . Jika *responsiveness* ditingkatkan lagi, yaitu pihak rumah sakit memberitahukan kepada pasien kapan tepatnya pelayanan akan dilakukan, pegawai rumah sakit selalu bersedia dalam membantu pasien, dan pegawai rumah sakit cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan dari pasien rumah sakit berfikir untuk masa depan.

Hal yang sama juga didapati dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizkia dan Mulyaningsih (2017) bahwa, dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,001 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *responsiveness* yang semakin baik yaitu perawat dan dokter harus lebih sigap lagi dalam menangani keluhan pasien, maka akan meningkatkan kepuasan dari pasien RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Anindita dan Yoestini (2012) dari hasil analisis regresi linear berganda didapati bahwa, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0,008 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, meningkatkan *assurance* yang semakin baik yaitu karyawan memberikan jaminan keamanan kepada konsumen pada saat melakukan transaksi pembelian atau pembayaran, maka hal itu akan membuat kepuasan konsumen Alfamart Tembalang meningkat.

Hal yang sama juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), didapati bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,022 < \alpha 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa, jika sifat pegawai rumah sakit yang dapat dipercaya meningkat, maka kepuasan dari pasien rawat jalan rumah sakit Sarila Husada Sragen akan meningkat pula.

Penelitian yang dilakukan oleh Adhiyanto dan Mudiantono (2012) juga didapati bahwa, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasandengan nilai signifikan  $0,036 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *assurance* pelayanan pegawai BLKI yang semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan BLKI.

Selaras dengan itu penelitian yang dilakukan oleh Rizkia dan Mulyaningsih (2017) juga didapati bahwa, dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen oleh karena, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *assurance* yaitu dokter memberikan jaminan kesembuhan total kepada pasien setelah memperoleh pelayanan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan dari pasien RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Anindita dan Yoestini (2012), dari hasil analisis regresi linear berganda didapati bahwa, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0,020 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, meningkatkan *empathy* yaitu karyawan berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun melalui alat telekomunikasi pada saat melayani konsumen, maka hal itu akan membuat kepuasan konsumen Alfamart Tembalang meningkat. Begitu pula dengan penelitian yang

dilakukan oleh Adhiyanto dan Mudiantono (2012) juga didapati bahwa, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan  $0,041 < 0,05$ .

Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *empathy* pegawai BLKI yang semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan BLKI. Selaras dengan itu penelitian yang dilakukan oleh Rizkia dan Mulyaningsih (2017) juga didapati bahwa, dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen oleh karena, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *empathy* yaitu petugas pendaftaran yang ada dibagian loket BPJS kesehatan, harus lebih ramah dan memiliki rasa toleransi pada saat memberikan pelayanan kepada pasien, jika *empathy* ditingkatkan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan dari pasien RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2011) didapati bahwa, *tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan  $0,014 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, melakukan peningkatan *tangibility* yang semakin baik yaitu menyediakan perlengkapan makan yang bagus, menyediakan tempat parkir yang memadai dan memiliki bangunan Resto yang strategis, maka akan membuat kepuasan pelanggan rumah makan Ketty Resto meningkat.

Hasil penelitian ini juga searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Munusamy dkk. (2010) didapati bahwa, *tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, dengan meningkatkan *tangibility*, yaitu menyediakan fasilitas, peralatan, dan material seperti menyediakan mesin ATM yang lebih akurat dan sedikit kesalahan, maka itu dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rehaman dan Husnain (2018) didapati bahwa, *tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti bahwa, pihak rumah sakit perlu meningkatkan *tangibility* yaitu, karyawan memiliki penampilan yang rapi, fasilitas rumah sakit yang menarik secara visual, memiliki peralatan yang moderen, tampilan pelayanan poliklinik yang rapi, dan penampilan profesional dari karyawan, maka jika hal ini



ditingkatkan akan membuat kepuasan dari pasien di pelayanan kesehatan swasta industri Pakistan menjadi meningkat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dibangunlah hipotesa sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Dimensi *Reliability* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.**

**H<sub>2</sub>: Dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.**

**H<sub>3</sub>: Dimensi *Assurance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.**

**H<sub>4</sub>: Dimensi *Empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.**

**H<sub>5</sub>: Dimensi *Tangibility* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.**

**H<sub>6</sub>: Dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibility* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan.**

## **METODOLOGI**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen terhadap variable dependen menggunakan metode analisis regresi. Menurut Anshori dan Iswati (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian sistematis yang dalam mengukur dan penerapan datanya dalam bentuk analisis statistik. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka atau bilangan menurut bentuknya, dan dalam mengolah data kuantitatif dapat menggunakan Teknik perhitungan *statistic* (Arikunto, 2011). Seluruh data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan aplikasi *Statistical For Social Science* (SPSS).

## **Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar di Universitas Klabat semester 1 2022/2023 sebanyak 3,167 mahasiswa. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified sampling method*. Notoatmodjo (2010) mengemukakan *stratified sampling method* adalah metode pengambilan sampel dengan cara membagi populasi kedalam strata, memilih sampel dengan acak pada setiap

stratum, lalu kemudian menggabungkannya untuk menaksir parameter populasi. Jumlah sampel yang dihitung dari jumlah populasi menggunakan rumus *Slovin*:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka besar dari jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 355 mahasiswa.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada seluruh mahasiswa yang terdaftar di Universitas Klabat. Menurut Arikunto (2011) mengemukakan bahwa data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari objek penelitian baik dari hasil wawancara maupun hasil pengisian kuesioner. Kuncoro (2009) mengemukakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli atau orang yang terlibat langsung dan tidak melalui media perantara.

Pengukuran kuesioner menggunakan metode *Likert Scale*, sangat setuju diberi nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai 1.

Pengukuran pada variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility* akan menggunakan skala *Likert*, dimana skala *Likert* merupakan skala untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat dari seseorang atau kelompok mengenai sebuah fenomena sosial atau peristiwa (Pranatawijaya dkk., 2019).

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Arikunto (2011) mengemukakan bahwa data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari objek penelitian baik dari hasil wawancara maupun hasil pengisian kuesioner. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada seluruh mahasiswa yang terdaftar di Universitas Klabat.

### ***Uji Instrumen***

#### ***1. Uji Validitas***

Uji validitas berguna untuk mengukur kevalidan data dari suatu kuesioner (Soewignyo, 2013). Korelasi *Pearson* adalah metode yang digunakan peneliti untuk mencari hubungan antara dua variabel (*bivariate*) yang berbentuk *interval* dan *ratio* serta sumber data dari dua variabel atau lebih adalah sama (Sugiyono, 2019). Bahwa, syarat dari uji validasi akan dikatakan valid atau tidak dengan kriteria *r* hitung harus lebih besar dari *r* tabel. Metode yang digunakan dalam uji validasi ini menggunakan korelasi *pearson* dengan bantuan *software* SPSS 25.0. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 40 responden untuk uji validasi.

Berdasarkan dari hasil uji validasi didapati bahwa, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibility*, dan *kepuasan* memiliki nilai *r* hitung > dari 0.6 (lihat lampiran), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013) mengartikan, reliabilitas sebagai ketepatan atau keakuratan dari suatu alat untuk mengukur di dalam sebuah prosedur, pengukuran kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronbach alpha* > 0,6 dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas di atas, didapati bahwa nilai *cronbach alpha* dari variabel *reliability* ( $X_1$ ) ,755 > 0,6, variabel *responsiveness* ( $X_2$ ) ,611 > 0,6, variabel *assurance* ( $X_3$ ) ,784 > 0,6, variabel *empathy* ( $X_4$ ) ,761 > 0,6, variabel *tangibility* ( $X_5$ ) ,639 > 0,6 dan *kepuasan mahasiswa* (Y) memiliki nilai ,718 > 0,6. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, semua variabel yang terdapat dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005) uji normalitas digunakan dengan tujuan agar dapat melihat distribusi variabel-variabel independen dan dependen, berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas perlu dilakukan apabila jumlah observasi kurang dari 30. Jika observasi lebih dari 30, maka tidak perlu lagi melakukan uji normalitas (Ajija dkk., 2011). Pada penelitian

ini, uji normalitas tidak lagi dilakukan karena observasi dalam penelitian melebihi 30 yaitu 355 responden.

### 2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2005) mengemukakan bahwa, uji multikolinearitas digunakan dengan tujuan memastikan adanya interkolerasi atau kolinearitas antar variabel di dalam suatu model regresi. Interkolerasi sendiri dapat dilihat dengan nilai kolerasi antara variabel bebas, nilai VIF dan *tolerance*, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan jika nilai VIF harus kurang dari 10, maka dapat kita simpulkan bahwa, tidak terdapat multikolinearitas.

Berdasarkan hasil dari pengujian multikolinearitas didapati bahwa, *Reliability (X1)* memiliki nilai *tolerance* ,601 dan VIF 1,663, *Responsiveness (X2)* memiliki nilai *tolerance* ,461 dan VIF 2,168, *Assurance (X3)* memiliki nilai *tolerance* ,437 dan VIF 2,287, *Empathy (X4)* memiliki nilai *tolerance* ,605 dan VIF 1,652, dan *Tangibility (X5)* memiliki nilai *tolerance* ,621 dan VIF 1,610. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa, model regresi pada penelitian ini bebas dari multikolinearitas karena nilai *r* hitung dari semua dimensi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF < 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dengan tujuan mengidentifikasi perbedaan varian dari residual dari semua pengamatan yang terdapat dalam model regresi (Ghozali, 2005). Dalam menguji heteroskedastisitas, peneliti menggunakan uji spearman. Menurut Gujarati (2008), uji spearman merupakan salah satu uji yang dapat digunakan dalam mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas pada suatu data sampel. Dasar pengambilan keputusan pada uji spearman adalah ketika nilai signifikan (2-tailed) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikan (2-tailed) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan dari uji *rank spearman* di atas didapati bahwa *reliability* memiliki nilai signifikan ,968 > 0,05, *responsiveness* ,832 > 0,05, *assurance* ,579 > 0,05, *empathy* ,298 > 0,05 dan *tangibility* ,840 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen bebas dari masalah heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif**

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
<b>X1_Reliability</b>	355	6	16	3,20	1,712
<b>X2_Responsiveness</b>	355	4	16	2,93	2,032
<b>X3_Assurance</b>	355	4	16	3,11	1,812
<b>X4_Empathy</b>	355	4	16	2,89	2,455
<b>X5_Tangibility</b>	355	5	16	2,95	1,922
<b>Y_Kepuasan</b>	355	5	20	3,51	2,754
<b>Valid N (listwise)</b>	355				

Berdasarkan hasil dari uji analisis statistik deskriptif diatas, *Reliability* (X1) memiliki nilai min sebesar 6, nilai max sebesar 16, nilai mean sebesar 3,20 dan nilai standar deviasi sebesar 1,712, *Responsiveness* (X2) memiliki nilai min sebesar 4, nilai max sebesar 16, nilai mean sebesar 2,93 dan nilai standar deviasi sebesar 2,032, *Assurance* (X3) memiliki nilai min sebesar 4, nilai max sebesar 16, nilai mean sebesar 3,11 dan nilai standar deviasi sebesar 1,812, *Empathy* (X4) memiliki nilai min sebesar 4, nilai max sebesar 16, nilai mean sebesar 2,89 dan nilai standar deviasi sebesar 2,455, *Tangibility* (X5) memiliki nilai min sebesar 5, nilai max sebesar 16, nilai mean sebesar 2,95 dan nilai standar deviasi sebesar 1,922, dan Kepuasan (Y) didapati bahwa nilai min sebesar 5, nilai max sebesar 16 dengan nilai mean sebesar 3,51 dan nilai standar deviasi sebesar 2,754. Maka dapat disimpulkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibility*, dan kepuasan, penyimpangan data yang terjadi rendah dan penyebaran nilainya merata karena nilai mean > nilai standar deviasi.

Dalam penelitian ini, nilai *range* tingkat kesetujuan pelanggan diperoleh rentang skala indeks yaitu sangat setuju memiliki rentang 3,26 – 4,00, setuju memiliki rentang 2,6 – 3,25, tidak setuju memiliki rentang 1,76 – 2,5, dan sangat tidak setuju memiliki rentang 1 – 1,75. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel Y secara keseluruhan

mahasiswa merasa sangat puas oleh karena nilai mean sebesar 3,51 dan berada pada rentang 3,26 – 4,00.

### Analisis Regresi Berganda

**Tabel 2. Analisis Regresi Berganda dan Uji Parsial T**

Model		Unstand ardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig	Ket
1	(Constant)	-, 142	,883		-,161	,872	
	<i>Reliability</i>	,118	,077	,073	1,528	,127	Ditolak
	<i>Responsiveness</i>	,345	,074	,254	4,632	,000	Diterima
	<i>Assurance</i>	,042	,086	,028	,489	,625	Ditolak
	<i>Empathy</i>	,305	,054	,272	5,678	,000	Diterima
	<i>Tangibility</i>	,388	,068	,271	5,723	,000	Diterima

Berdasarkan dari tabel 2 persamaan dari regresi linear berganda dari model penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = -,142 + ,118 (\textit{Reliability}) + ,345 (\textit{Responsiveness}) + ,042 (\textit{Assurance}) + ,305 (\textit{Empathy}) + ,388 (\textit{Tangibility})$$

Pada table 2, jika tidak terjadi perubahan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibility* (nilai dari  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  adalah 0), maka kepuasan mahasiswa dalam pembayaran tagihan SPP adalah sebesar -,142, sedangkan jika nilai koefisien dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibility* mengalami peningkatan 1%, maka hasil dari kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar nilai Unstandardized B masing-masing dimensi.

### Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717	,515	,508	1,93212

Berdasarkan hasil dari uji koefisien diatas menunjukkan kekuatan pengaruh dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility* yang diukur dengan menggunakan *Adjusted R Square* adalah sebesar 50.8% atau dalam kategori sedang. Hal itu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang ada dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 50.8%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 49.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### Uji Parsial T

Untuk menjelaskan pengaruh *partial* dari setiap dimensi terhadap kepuasan mahasiswa digunakan Uji Parsial T pada table 2.

1. Pengaruh variabel *reliability* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukan nilai signifikan sebesar  $,127 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain, hipotesis Ha1 ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya masalah pelayanan pada aspek *reliability* seperti berikut; kurangnya informasi mengenai transaksi-transaksi di laporan *statement* yang ada di SIU mahasiswa membuat mahasiswa ragu dan keberatan, serta pihak Business Office yang lambat mengupdate laporan keuangan mahasiswa sehingga menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa atas hasil *statement* keuangan mahasiswa.

Walaupun Universitas Klabat menyediakan pembayaran melalui *virtual account* dan tunai untuk memudahkan mahasiswa, tetapi disisi lain ada juga mahasiswa yang mengalami kesulitan karena kurangnya pengetahuan dalam menggunakan *virtual account* sehingga terjadinya kesalahan transfer. Pegawai *Business Office* yang kurang kompeten

dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh mahasiswa sehingga masalah itu menjadi berkepanjangan dan mahasiswa merasa diabaikan karena kurangnya *feedback* dari pegawai *Business Office*.

Kerahasiaan data mahasiswa merupakan suatu hal yang penting untuk dijaga. Terkadang ketika berada di kelas pada waktu pengumuman uang SPP sudah harus dibayar, nama mahasiswa akan disebutkan beserta jumlah nominal hutang mereka. Melalui cara tersebut, mahasiswa akan merasa malu karena semua orang didalam kelas itu akan mendengar hal tersebut. Ini akan membuat mahasiswa merasa kurang nyaman dan malu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Munusamy dkk. (2010) didapati bahwa, *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,240 > \alpha 0,05$ . Selaras dengan itu, penelitian Rizkia dan Mulyaningsih (2017) juga didapati bahwa, dimensi *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen oleh karena, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,437 < \alpha 0,05$ . Hal ini juga sejalan dengan penelitian Rehaman dan Husnain (2018) yang didapati bahwa, *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan sebesar  $0,469 > \alpha 0,05$ .

2. Pengaruh variabel *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa  
Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukkan nilai signifikan sebesar  $,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain, hipotesis Ha2 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai *Business Office* sudah sigap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa mengenai pembayaran SPP, pegawai *Business Office* juga sudah memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang mengalami kesalahan transfer, pegawai *Business Office* juga sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dan juga menyediakan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Faktor-faktor tersebut telah ditunjukkan oleh pegawai *Business Office* melalui pelayanan mereka. Jadi, dengan meningkatkan pelayanan terutama pada aspek *responsiveness* maka kepuasan mahasiswa akan meningkat pula.



Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anindita dan Yoestini (2012), Adhiyanto dan Mudiantono (2012), Istianto dan Tyra (2011) serta Wang dan Shieh (2006) yang menjelaskan bahwa *Reponsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### 3. Pengaruh variabel *assurance* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukkan nilai signifikan sebesar  $,625 > \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain, hipotesis Ha3 ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah pada pelayanan *Business Office* khususnya pada bagian *assurance* seperti berikut; ketika mahasiswa melakukan pembayaran secara *cash*, apakah uang yang diberikan akan langsung dilaporkan kedalam laporan keuangan mahasiswa, atau ketika melakukan pembayaran uang SPP melalui *virtual account* dan mahasiswa mengalami kesalahan *transfer* ke rekening fakultas. Jaminan kepada mahasiswa bahwa uang mereka akan dikembalikan akan memberikan rasa aman bagi mahasiswa untuk melakukan transaksi pembayaran.

Semua pegawai *Business Office* harus tau apa yang mereka kerjakan serta memberikan pelayanan secara profesional sehingga mereka bisa membantu para mahasiswa menyelesaikan masalah keuangan yang mereka hadapi. Pegawai *Business Office* yang kurang dalam menangani keluhan mahasiswa dengan baik adalah salah satu alasan mengapa banyak mahasiswa yang mengantri didepan *Business Office* karena mahasiswa mengantri bukan hanya karena ingin membayar, tetapi juga ingin konsultasi mengenai keuangan mereka.

Dan juga setelah melakukan transaksi pembayaran secara *cash* di *Business Office*, mahasiswa akan mendapatkan bukti pembayaran atau kuitansi. Tetapi pada kuitansi tersebut tidak adanya materai atau stempel dan nama penanggung jawab yang mengeluarkan kuitansi tersebut. kuitansi seperti itu dapat ditiru dan keasliannya dapat dipertanyakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munusamy dkk. (2010) didapati bahwa, *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal

ini dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,577 > \alpha 0,05$ . Selaras dengan itu, penelitian Meesala dan Paul (2018) juga mendapati bahwa, *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,267 > \alpha 0,05$ .

4. Pengaruh variabel *empathy* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa  
Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukkan nilai signifikan sebesar  $,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain, hipotesis Ha4 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai *Business Office* sudah memberikan perhatian kepada mahasiswa yang kurang mampu terutama melalui pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu. *Business Office* mengerti akan kebutuhan mahasiswa melalui penyediaan lapangan pekerjaan bagi mahasiswa yang ingin bekerja untuk membayar uang kuliah mereka. *Business Office* juga memberikan keringanan kepada mahasiswa dengan menambah waktu untuk membayar uang SPP mereka dengan menulis surat perjanjian tertulis. Dan pegawai *Business Office* telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sabar. Jadi, dengan meningkatkan pelayanan terutama pada aspek *empathy* maka kepuasan mahasiswa akan meningkat pula.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anindita dan Yoestini (2012), Adhiyanto dan Mudiantono (2012), Istianto dan Tyra (2011), serta Wang dan Shieh (2006) yang menjelaskan bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Pengaruh variabel *tangibility* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa  
Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukkan nilai signifikan sebesar  $,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain, hipotesis Ha5 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa kantor *Business Office* yang sudah dilengkapi dengan fasilitas berteknologi terkini untuk menunjang aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pegawai *Business Office*. Ruangan yang tertata rapi dan bersih menjadi kepuasan tersendiri bagi para pekerja dan mahasiswa yang masuk kedalam ruangan *Business Office*.

Penyediaan tempat mahasiswa untuk mengantri didepan *Business Office* juga memudahkan bagi mahasiswa yang ingin membayar uang SPP di *Business Office*. *Business Office* yang terletak di kawasan yang strategis dan mudah dijangkau membuat mahasiswa tidak perlu jauh-jauh untuk berjalan, dan memudahkan mahasiswa baru atau bagi mereka yang belum terlalu mengenal lingkungan Universitas Klabat. Jadi, dengan meningkatkan pelayanan terutama pada aspek *tangibility* maka kepuasan mahasiswa akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anindita dan Yoestini (2012), Dibyantoro dan Cesimariani (2012), Adhiyanto dan Mudiantono (2012), Istianto dan Tyra (2011), serta Wang dan Shieh (2006) bahwa *tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## **KESIMPULAN**

*Business Office* adalah tempat dimana mahasiswa bisa mendapatkan informasi seputaran dengan biaya kuliah atau keuangan mahasiswa dan *Business Office* juga menyediakan pelayanan pembayaran SPP secara tunai maupun secara *Virtual Account*. Dari hasil pelayanan terhadap mahasiswa dijumpai kinerja *Business Office* pada aspek *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibility* sudah positif atau sudah membuat mahasiswa merasa puas. Sebaliknya, dua aspek ini yaitu *reliability* dan *assurance* masih perlu diperbaiki karena masih kurang memuaskan dimata mahasiswa seperti pegawai *Business Office* yang masih kurang kompeten untuk menyelesaikan masalah mahasiswa sehingga membuat masalah tersebut lambat untuk diselesaikan. Terjadinya kesalahan *transfer* karena mahasiswa yang kurang pemahaman untuk menggunakan *virtual account*. Mahasiswa yang merasa kurang nyaman dengan disebutkannya nominal angka hutang mereka ketika diumumkan didalam kelas.

Jaminan keamanan pada saat bertransaksi dapat memberikan rasa aman kepada mahasiswa untuk melakukan transaksi pembayaran. Pegawai *Business Office* harus memberikan pelayanan yang profesional dalam menangani setiap keluhan mahasiswa mengenai pembayaran SPP maupun tentang hasil *statement* mahasiswa di SIU. Dan juga

bukti pembayaran atau kuitansi yang tidak ada materai atau stempel resmi dari *Business Office* dan tidak adanya nama penanggung jawab yang mengeluarkan kuitansi, akan membuat kuitansi tersebut dapat mudah untuk ditiru dan dipalsukan.

## Saran

Setelah melihat penjelasan tentang masalah-masalah yang ada diatas, dijumpai bahwa ada dimensi yang kurang memberikan kontribusi didalam kepuasan mahasiswa sehingga perlu diperbaiki. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### 1. *Universitas Klabat*

Diharapkan bagi kasir di kantor keuangan Universitas klabat agar bisa memberikan struk pembayaran atau kuitansi yang sudah ada tertera tanda tangan dan nama penanggungjawab yang mengeluarkan kuitansi pembayaran, serta menambahkan materai atau stempel yang sah dari *Business Office* sehingga kuitansi tersebut tidak dapat dipalsukan. Pentingnya melakukan *update statement* mahasiswa di SIU setelah mahasiswa melakukan pembayaran dan memberikan penjelasan mengenai transaksi-transaksi yang ada di *statement* mahasiswa untuk menghindari ketidakpuasan dan kesalahpahaman mahasiswa mengenai transaksi yang ada.

Pentingnya untuk mengadakan sosialisasi kepada seluruh mahasiswa Unklab terutama mahasiswa baru mengenai cara pembayaran SPP maupun pembayaran sertifikasi yang berlaku di Universitas Klabat, serta cara penggunaannya untuk menghindari kesalahan transfer. Diharapkan untuk bisa menyediakan nomor antrian agar mahasiswa bisa mengantri dengan tidak berdesakan di depan kantor *Business Office*. Dan memberikan arahan yang jelas bagi mahasiswa yang mengalami permasalahan lain selain ingin membayar uang SPP, serta menyediakan forum *online* bagi mahasiswa yang ingin bertanya atau komplain tentang masalah mereka sehingga mahasiswa tidak menumpuk didepan *Business Office*.

## 2. *Bagi Peneliti Selanjutnya*

Dari hasil penelitian ini, didapati bahwa kepuasan mahasiswa hanya bisa dijelaskan sebesar 50.8% oleh lima variabel bebas. Oleh sebab itu, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti *access* dan *communication*. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk kuesioner pada setiap variabel menggunakan kuesioner terbaru yang disesuaikan dengan keadaan yang ada, serta diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menambahkan ruang lingkup penelitian dengan cara mengambil sampel mahasiswa dari universitas swasta dan universitas negeri untuk melihat level pelayanan sesama Universitas mana yang lebih baik sehingga hasil penelitian yang didapatkan bisa digeneralisasikan secara lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, M., & Mudiantono, M. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. <http://eprints.undip.ac.id/35805/>
- Ajija, S. R., Setianto, R. H., & Primanti, M. R. (2011). *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=-Kn12yoAAAAJ&citation\\_for\\_view=-Kn12yoAAAAJ:YsMSGLbcyi4C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=-Kn12yoAAAAJ&citation_for_view=-Kn12yoAAAAJ:YsMSGLbcyi4C)
- Anindita, B. D., & Yoestini, Y. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. <http://eprints.undip.ac.id/35778/>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Airlangga University Press. <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ltq0DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=>

PR8&dq=Buku+Ajar+Metodologi+Penelitian+Kuantitatif+Anshori+2009&ots=gLoRsluS3n&sig=1MFKTuvuyNOaCd5j-sd7Pr5k2VE&redir\_esc=y#v=onepage&q=Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif Anshori

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Assegaf, M. (2009). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Semarang).”
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=wchcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=Layanan+Prima+Dalam+Praktik+Saat+Ini&ots=X5rH4mfbPZ&sig=ZLPrz14hj3Ki4qAxATMVkkIXQvg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=wchcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=Layanan+Prima+Dalam+Praktik+Saat+Ini&ots=X5rH4mfbPZ&sig=ZLPrz14hj3Ki4qAxATMVkkIXQvg&redir_esc=y#v=onepage&q=Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini&f=false)
- Dibyantoro, & Cesimariani. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 2(2).
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku konsumen : (Sikap dan pemasaran )* (1st ed.). Deepublish. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1239336>
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (3th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://www.semanticscholar.org/paper/Aplikasi-Analisis-Multivariate-dengan-Program-IBM-Ghozali/8c9b16c35d43f92332cc88139f43bbfc6b36341c>
- Gujarati, D. N. (2008). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Erlangga.
- Hidayat, F. (2017). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Kios PT. Telkomsel Wajo*. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/26273-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/26273-Full_Text.pdf)
- Istianto, J. H., & Tyra, M. J. (2011). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 1(3), 275–293.

- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.  
<https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43845065/pemasaran\\_kotler-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668403366&Signature=fY2aAyNQc9LOGaIArv9f37U8ev8mYYbGvepp2gVR-N6vnDmGM2x3bYRy069KZevjLVIRwGO9BJ8k0dYApffhMs-ANerqH9vN99SNmD8nfzr70L8rETxN3SrqIVaND94ECSEQbKQCTGd](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43845065/pemasaran_kotler-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668403366&Signature=fY2aAyNQc9LOGaIArv9f37U8ev8mYYbGvepp2gVR-N6vnDmGM2x3bYRy069KZevjLVIRwGO9BJ8k0dYApffhMs-ANerqH9vN99SNmD8nfzr70L8rETxN3SrqIVaND94ECSEQbKQCTGd)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.  
[https://www.academia.edu/36954689/Kotler\\_Keller\\_Marketing\\_Management\\_15th\\_Global\\_Ed\\_2016\\_](https://www.academia.edu/36954689/Kotler_Keller_Marketing_Management_15th_Global_Ed_2016_)
- Kotler, P., & Susanto, A. . (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset dan ekonomi*. Erlangga.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=995935>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba empat.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Manajemen-Pemasaran-Jasa-Berbasis-Kompetensi-Lupiyoadi/7ea270910a6f1dd8bc4f4d7d5d10d5999f698f19>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara. In *Bumi Aksara*.
- Munusamy, J., Chelliah, S., & Mun, H. W. (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal*

- of Innovation, Management and Technology*, 1(4), 398.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=197163>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ., & Berry, L. . (1998). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=SERVQUAL:+A+multiple+item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality&ots=whkSFqEZFT&sig=ggVy-EJjANLogYsoHAPRjBKTm0k&redir\\_esc=y#v=onepage&q=SERVQUAL%3AA+multipl](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=SERVQUAL:+A+multiple+item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality&ots=whkSFqEZFT&sig=ggVy-EJjANLogYsoHAPRjBKTm0k&redir_esc=y#v=onepage&q=SERVQUAL%3AA+multipl)
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.  
<https://jsi.politala.ac.id/index.php/JSI/article/view/185>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=7MpGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Customer+care+excellence:+meningkatkan+kinerja+perusahaan+melalui+pelayanan+prima+plus+analisis+kasus+jasa+raharja&ots=wpmbYchfpw&sig=-4yFrTU5uXP6LC8PdaZQyDta-cl&redir\\_esc=y#v=one](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=7MpGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Customer+care+excellence:+meningkatkan+kinerja+perusahaan+melalui+pelayanan+prima+plus+analisis+kasus+jasa+raharja&ots=wpmbYchfpw&sig=-4yFrTU5uXP6LC8PdaZQyDta-cl&redir_esc=y#v=one)
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital and Medical Management*. [https://www.researchgate.net/publication/326510077\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Private\\_Healthcare\\_Industry\\_in\\_Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/326510077_The_Impact_of_Service_Quality_Dimensions_on_Patient_Satisfaction_in_the_Private_Healthcare_Industry_in_Pakistan)
- Rizkia, E., & Mulyaningsih, H. D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di RSUD Al Ihsan



- Kabupaten Bandung). *EProceedings of Management*, 4(2), 1838–1846.
- Soewignyo, T. (2013). Factors affecting the behavior of students of faculty of economics of universitas klabat in making decision of purchasing indomie cakalang product. *JBE (Journal of Business and Economics)*, 12(2), 175–186. <http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/jbe/article/view/39/35>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. [https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=43](https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail&id=43)
- Sugiyono, D. (2019). Statistika untuk Penelitian. In *Bandung: Cv Alfabeta*. CV. Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=509888>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa–prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset. [https://www.researchgate.net/publication/316890207\\_Pemasaran\\_Jasa\\_Prinsip\\_Penerapan\\_dan\\_Penelitian](https://www.researchgate.net/publication/316890207_Pemasaran_Jasa_Prinsip_Penerapan_dan_Penelitian)
- Wang, I.-M., & Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: The example of CJCUC library. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 27(1), 193–209. <https://doi.org/10.1080/02522667.2006.10699686>
- Wardaty, S. F., Sumartono, S., & Setyowati, E. (2020). Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kepemilikan Tanah (Studi pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bondowoso). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 206–212. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.6>
- Yaqin, A., & Ilfitriah, A. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 4(2), 160–245. <https://doi.org/10.14414/jbb.v4i2.375>
- Zoll, C., & Enz, S. (2012). *A Questionnaire to Assess Affective and Cognitive Empathy in Children*. <https://fis.uni-bamberg.de/handle/uniba/218>

***PRICE EARNING RATIO, AVERAGE VOLUME AND STOCK BETA OF  
INDONESIA SE HEALTHCARE COMPANIES***

**Francis Hutabarat**  
**Universitas Advent Indonesia**  
[fmhutabarat@unai.edu](mailto:fmhutabarat@unai.edu)

***Abstract***

*This research is entitled Price Earning Ratio, Average Volume and Stock Beta of Indonesia SE Healthcare Companies. This research method uses multiple linear regression analysis with data processing using the PSPP software. The sampling method of this research uses purposive sampling technique. The results showed that simultaneous Price earning ratio and average volume had significant effect on stock beta. The results of the t test show that the variables Price earning ratio and average volume partially have significant effect on stock beta with a significance level of 2,4%, and 4,2%, respectively.*

***Keywords: Price earnings ratio, average volume, stock beta***

**INTRODUCTION**

Systematic risk is a risk that cannot be minimized by diversifying, because fluctuations in this risk are influenced by macro factors that can affect the market as a whole. Meanwhile, unsystematic risk is a risk that can be minimized by diversification. In measuring various fluctuations in the returns of a security or portfolio within a certain period, this is called volatility. So, with this measurement is done using beta calculations. Because basically beta is a measure of systematic risk of a security's return or portfolio return on market returns.

The beta calculation process is also a systematic risk measure of a security or portfolio relative to market risk. If the fluctuations in the returns of securities or portfolios are statistically reviewed following fluctuations in market returns, then the beta of the security

or portfolio is declared to be 1. Beta equal to 1 also indicates that if market returns move up (fall), the return of the security or portfolio also move up (down) as big as following market returns (Reilly, 2018). This is also similar to what was revealed by Higgins (2016), that beta shows the relationship or movement between the stock and the market or can be called the stock as a whole. Beta is also interpreted as a systematic stock risk. This research is on the object of companies engaged in the Indonesia SE Healthcare. In this field, of course, it has been available, because this sector is a business sector that exists in Indonesia and continues to grow.

The Covid-19 pandemic has had a huge impact on various aspects of Indonesia. The spread of Covid-19 was very fast, starting from DKI Jakarta and then within a few months it quickly spread to West Java. Not long after, the virus quickly spread to various regions and tended to be difficult to control. The government is of course very wary of the spread of this epidemic. The government is making various efforts to tackle the spread of Covid-19, starting from limiting entry from abroad into the territory of the Indonesian state to imposing restrictions on community activities. One of the steps taken by the government is implementing Large-Scale Social Restrictions (PSBB) in various regions in Indonesia. The first time the PSBB was carried out was in the DKI Jakarta area, then these measures began to be implemented in various regions in Indonesia. It cannot be denied that the impact of the Covid-19 pandemic is not only on the various countermeasures carried out by the government, but this pandemic has also had an impact on the economic sector in Indonesia.

The share prices of all shares traded on the IDX have decreased since the Covid-19 pandemic. However, pharmaceutical stocks traded on the IDX have experienced price increases since the beginning of the pandemic, and have generated returns that outperform the market. On the other hand, since June 1, 2021 the government has started implementing New Normal conditions. This condition encourages people to continue carrying out their normal activities but by implementing the established health protocols to prevent the spread of Covid-19. The implementation of this policy will certainly affect the share prices of companies engaged in the healthcare sector in Indonesia. This new

normal event can be used by investors as an opportunity to buy shares at a cheap share price. Changes in stock prices are a reflection of market reactions (Hutabarat, 2020). Therefore, the reaction to the implementation of the New Normal will be examined using a paired sample t test to prove that the implementation of the New Normal has an influence on stock prices and stock returns of companies engaged in the healthcare sector in Indonesia.

There are numerous studies regarding fundamental factors such as firm value, and financial ratios and capital market analysis. Previous research has mention study on profitability and firm value (Ester, 2020). Seeing these various factors, of course, makes an investor's decision more comprehensive in knowing the factors that affect the value of a company's company, in this case banks in Indonesia. Naibaho (2020) use fundamental factors such as Liquidity, solvability and profitability. Siringoringo (2020) use similar factors such as solvability, liquidity and return on asset on its research. Nevertheless, in this research in determining the systematic risk of an investment, which is stock beta, aside from fundamental factors, in this study, the use of average volume of stock trading is of concern. Previous studies haven't use this variable as indicators, which is mind boggling. Why? Because in every investment there is a risk involved. And in each transaction there is a purchase and it is considered an investment. Average volume shows the average volume of stock trading in the stock exchange which mean the investment taken place at in average at the period observed.

Understanding aspects that can determine the risk in investing is a concern for investors, the formulation of the problem in this study is whether there is an influence between Price earning ratio, average volume and stock beta of Indonesia SE Healthcare. The purpose of this research is to see whether the implementation of price earnings ratio and average volume has an impact on stock beta of Indonesia SE Healthcare companies. Indonesia SE Healthcare is one of the Index given by Investing.com regarding Indonesia Stock Exchange. The benefit of this research is to provide input for decision making by investors

in relation to investment in this New Normal era. In addition, this research is expected to provide a reference for future researchers.

## REVIEW OF RELATED LITERATURE AND HYPOTHESIS

### Signaling Theory

Signal theory is one of the pillar theories in understanding financial management. In general, the signal is interpreted as a signal made by the company (manager) to outside parties (investors). The signal can be realized as a form that can be directly observed or which must be studied more deeply to find out. Whatever the form and type of signal issued, all of them are intended to convey something in the hope that the market or external parties will make a change in the valuation of the company. The company's financial decisions are often seen from its debt policy whether it uses debt or its own capital in funding. Does the use of debt can have positif affect to investor in this case the value of the firm of the bank? Or vice versa. Investors need to do their research on the company and study and analyze their financial performance (Higgins, 2016; Chandra, 2019). And another factor, of course, in an investor's investment decision is the company's profitability. Previous research has mention study on profitability and firm value (Ester, 2020). Seeing these various factors, of course, makes an investor's decision more comprehensive in knowing the factors that affect the value of a company's company, in this case banks in Indonesia.

### Price Earning Ratio

Price Earning Ratio (EPS) shows how many times the company's market value is based on the profit generated. The calculation of earnings per share uses stock prices and is compared with earnings per share. (Reilly, 2021).

$$\text{PER} = \frac{\text{Stock Price}}{\text{EPS}}$$

### **Average Volume**

Average Volume is composed of stock that is traded in the stock exchange. (Indonesia Stock Exchange, n.a.).

### **Stock Beta**

Systematic risk for a stock can be measured by showing the beta coefficient. Stock beta measures the stock's sensitivity to market changes. The greater the beta of a stock, the more sensitive the profit level of a stock is to react far beyond changes in the market index profit rate. Return and risk are two inseparable things, because the consideration of an investment is a trade-off of these two factors. Return and risk have a positive relationship, the greater the risk that must be borne, the greater the return that is compensated (Reilly, 2018).

### **Hypothesis**

In the provisional assumption of the problem that has been formulated as follows.

*H1: PER and Stock beta has significant relationship*

*H2: Average volume and Stock beta has significant relationship*

*H3: PER, Average volume and Stock beta has significant relationship*

### **METHODOLOGY**

This research is a statistical-correlation study that tries to identify the effect of correlation between variables using regression analysis. This analysis is used to predict the value of a variable based on the value of two or more other variables. This research used data of companies listed in Indonesia SE Healthcare of Investing.com. Determination of banks samples using purposive sampling method, namely taking samples by taking into account certain criteria in year 2022. There are 27 companies listed at Indonesia SE Healthcare, and 22 companies are listed as sample of this research. They are: Bundamedik, Darya-

Varia, Diagnos Lab., Indofarma, Itama, SIDO, Kalbe Farma, Medikaloka, Merck, Metro Health, Mitra, Phapros, Prodia, Pyridam, Royal, Meditama, Sejahteraraya, Siloam, Soho, Tempo Scan Pacific. Thus the sample of the study.

In data processing there are techniques that are manual and computerized. In this study using a computerized technique that uses the PSPP program. PSPP is a computer program that can be used to process statistical research data just like SPSS. That is the basis or reason for using a computer program called PSPP. The statistical analysis used in this study included linear regression analysis, F test, t test, coefficient of determination and other analyses.

## RESULT AND DISCUSSION

### Multiple Linear Regression

Regression analysis in this study is a table of multiple linear regression test results. Based on the regression results, it can be seen that the coefficient value of each variable used in the multiple linear regression equation. The following is a multiple linear regression equation.

- a. The constant is 0.00, meaning that if the PER, Average Volume are 0 or do not experience an increase or decrease, so the value of the stock beta is 0.00 (*the constant data number is up to two decimals only to limit the data range*)
- b. The value of the Price Earning Ratio (PER) regression coefficient is 0.83, which means it shows a positive direction (unidirectional) between PER and stock beta. This indicates that if the PER variable increases by 1%, the stock beta will increase by 0.83 assuming other variables have a fixed value.
- c. The Average Volume regression coefficient value is -0.93, which means that this result shows a negative direction (opposite direction) between Average Volume and stock beta. This indicates that if the Average Volume variable increases by 1%, the stock beta will decrease by -0.93 assuming other variables have a fixed value.

### Hypothesis test

Table 1. *t-statistic test*

Variable	Beta	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0,00	0,08	3,64	0,02
VOL	-0,93	2,46E-006	-2,46	0.024
PER	0,83	0,83	2,18	0,042

### Price Earning Ratio and Stock Beta

Based on statistical calculations, the t-count value is 2.18 using a significance level (probability) of  $\alpha = 5\%$ , that the t-count value is  $2.18 < t\text{-table value}$  and a probability value of  $0.042 < 0.05$  (5%). A positive value on t count indicates that the price earning ratio (PER) has a positive influence on stock beta.

### Average Volume and Stock Beta

Based on statistical calculations, it is obtained that the t-value is -2.46 using a significance level (probability) of  $\alpha = 5\%$ , that the t-value is  $-2.46 < \text{the value of } t \text{ table}$ . The negative value on t count indicates that Average Volume has a negative effect on stock beta.

Table 2. *F-statistic*

R-squared	0.24	Mean Sq regress	0.45
Adjusted R-squared	0.16	Mean Sq residual	0.15
S.E. of regression	0.38	Sum squared total	3.68
Sum squared residual	2.79	F-statistic	3.04
Residual	2.69	Prob (F-statistic)	0.072

### Price Earnings Ratio, Average Volume and Stock Beta

The results of the calculation of the F test show that together the independent variables



affect the dependent variable. This is evidenced by the existence of an F-statistic value that is equal to  $3.04 < F\text{-table}$ , and a probability value of  $0.072 < 0.10$  (10%). Thus, it shows that the influence of the price earning ratio and average volume is directly proportional to the beta of the stock or in other words if the effect value of the price earning ratio and average volume increases, the beta value of the stock will increase.

### **Coefficient Determination**

It can be concluded that the coefficient of determination (R-squared) is indicated by the R-Squared value of 0.024 or 2.4% which indicates that the contribution of the independent variables consisting of price earning ratio and average volume to the dependent variable, namely stock beta, is 2.4% remaining ( $100\% - 2.4\% = 97.6\%$ ) influenced by other variables outside the regression model.

### **Discussion**

#### **Price Earning Ratio and Stock Beta**

The test results show that partially the price earning ratio has effect on stock beta in Indonesia SE Healthcare companies on the IDX. This situation can be seen from the regression results which show a t count value of  $2,18 < t\text{-table}$  and a probability value of  $0.042 < 0.05$ . This result contradicts with Firmansyah (2017), that stated price earning ratio has negative impact systematic risk.

#### **Average Volume and Stock Beta**

The test results show that partially average volume has a significant effect on the stock beta of the Indonesian company SE Healthcare. This situation can be seen from the regression results which show a t count value of  $-2.46 < t\text{-table}$  value and a probability value of  $0.024 < 0.05$ . The effect of average volume on stock beta is possible due to the process of buying and selling shares in the capital market in the Healthcare sector. Every investment has risk implications. Therefore, the Indonesian SE Healthcare company is of

course long-term in nature, so this could indicate that the average volume has an influence on the stock beta of the Indonesian SE Healthcare company.

### **Price Earning Ratio, Average Volume and Stock Beta**

The test results show that simultaneously Price earning ratio and Average volume have a significant effect on the stock beta of the Indonesian company SE Healthcare on IDX. From this situation it can be seen from the regression results which show that the significance value (probability F count) is 0.072, which means it has a significance  $> 0.10$  with an F-count value of 3.04  $<$  the F-table value. These results are supported by previous research by Sari & Alteza (2019) providing fundamental factors that affect stock beta, and the results show a significant influence between fundamental factors on stock beta.

## **CONCLUSION AND RECOMMENDATION**

### **Conclusion**

This study aims to examine the effect of Price Earning Ratio and Average Volume on the stock beta of the Indonesian company SE Healthcare on the Indonesia Stock Exchange. Based on the results of the research, it can be concluded as follows:

1. The results of the partial test show that the variable price earning ratio has a positive and significant effect on the stock beta of the Indonesian company SE Healthcare in 2022.
2. The results of the partial test show that the average volume variable has a negative and significant effect on the stock beta of the Indonesian SE Healthcare company in 2022.
3. Simultaneous test results show that the variable price earning ratio and average volume simultaneously or simultaneously affect the stock beta.

### **Recommendation**

In investing, it is necessary to pay attention to the company's performance which can be seen from its annual financial reports in order to find out whether the company is in good health or indicates financial difficulties and good prospects or vice versa which tends to experience a decline in performance in the future. Investment risks need attention from investors, therefore factors that can influence these risks must also be taken into account and therefore calculations using existing financial ratios can help investors to assess the company's condition both in terms of health and returns. the investment. Investors should also consider other financial information such as issuer fundamental conditions and other macro factors.

The next researcher is expected to need to improve several other indicators besides the price earning ratio and average volume because it is very possible that other indicators not included in this study can affect stock beta. The use of other models is also recommended to produce predictions that are more than the current research and different data processing tools are possible for better predictive results as well.

### **REFERENCES**

- Brigham, E. G., & Houston, J. F. (2018). *Fundamentals of Financial Management*. Cengage Learnings, Inc.
- Chandra, P. (2019). *Financial Management Theory and Practice*. McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Ester, Y., & Hutabarat, F. (2020). Pengaruh Tax Avoidance Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Subsektor Kosmetik Dan Barang Keperluan Rumah Tangga. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 5(2).
- Firmansyah, I. (2017). Pengaruh Price Earning Ratio Terhadap Risiko Sistematis, *Jurnal Akuntansi (JAK)*, Vol. 12 No. 1, 85-100.
- Higgins, R. (2016). *Analysis for Financial Management*. McGraw Hill Education.

- Hutabarat, F. (2020). *Analisa Kinerja Keuangan*. Desanta Publisher.
- Naibaho, G., & Hutabarat, F. (2020). Liquidity, Solvability on Profitability: A Study on Consumption Companies Listed at Indonesian Stock Exchange, JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika), 17(1), 69-79.  
<https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i1.9548>
- Reilly, F. K., Brown, K. C., & Leeds, S. J. (2018). *Investment Analysis and Portfolio Management*. Cengage Learnings, Inc.
- Rinaldi Siringoringo, F. H. (2020). Pengaruh Solvabilitas Terhadap Return on Asset Dengan Variabel Mediasi Likuiditas. *Jurnal PETA*, 5(2), 96-106.
- Sari, A. N., & M. Alteza. (2019). Pengaruh Faktor Fundamental Terhadap Risiko Sistemik (Beta) Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2015-2017. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 16, No. 1, 61-70.