

PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK YANG BERKUALITAS TERHADAP KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA

ERNITA SIAGIAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Program Studi Manajemen
Universitas Sari Mutiara Indonesia
E-mail : ernita14@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi pengguna pelayanan, juga sangat penting pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan suatu produk barang atau jasa, maka citra produk tersebut akan semakin baik pula dimata pengguna atau konsumen. Perguruan Tinggi sebagai lembaga yang turut mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pendidikan, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan akademik khususnya yang diperuntukkan bagi mahasiswa yang sedang menjalani proses pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap word of mouth (*WOM*) dengan kepuasan sebagai variabel intervening dengan mengambil responden mahasiswa magister kesehatan masyarakat Universitas Mutiara Sari Indonesia. Melalui penelitian ini kualitas layanan akademik terhadap word of mouth dapat menganalisis minat kinerja layanan akademik khususnya kualitas pembelajaran dan bimbingan akademik, kualitas infrastruktur lainnya, sehingga menghasilkan lulusan perguruan tinggi yang berkualitas dapat terserap dalam dunia kerja sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui pengolahan data dengan program SPSS membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan. Hal ini terlihat dari output data korelasi *product moment* sebesar 0,888 dengan sig (2-tailed) 0,000. Dalam hal ini bahwa H1 dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat USM Indonesia, yang berarti apabila kualitas pelayanan akademik ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan, Word of Mouth, SPSS

I. Pendahuluan

Tingginya persaingan dalam dunia usaha, membuat setiap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk barang atau jasa berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pelayanan yang terbaik yang dimaksud adalah pelayanan berkualitas yang dapat melebihi ekspektasi dari pengguna produk.

Kondisi ini juga merupakan dampak dari persaingan global yang tidak dapat dihindarkan dan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang sudah dimulai.

Demikian juga dalam dunia pendidikan sebagai lembaga yang turut mencerdaskan kehidupan bangsa, diharapkan mampu meningkatkan kualitas baik dalam pelayanan, proses belajar mengajar maupun ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan memadai sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Universitas Sari Mutiara Indonesia, merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang terletak di Jalan Kapten Muslim No 79 Medan, terdiri dari 1 Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Pascasarjana dan 4 Fakultas

yaitu : Fakultas Farmasi & Ilmu Kesehatan, Fakultas Sain, Teknologi & Informasi, Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Pendidikan dengan 19 Program Studi. Selain sarana ruang kelas untuk belajar, fasilitas olah raga dan kesenian bagi mahasiswa serta tempat tinggal atau asrama bagi mahasiswa juga tersedia. Jumlah mahasiswa dari seluruh program studi yang aktif sampai Tahun 2015, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Jumlah Mahasiswa Aktif /Angkatan Tahun sd 2015. Universitas Sari Mutiara Indonesia

N O	PROGRAM STUDI	2011	2012	2013	2014	2015
1	Kesmas S2		2	7	46	
2	Kesmas S1	1	61	125	110	
3	Analisis Kesehatan D3			170	140	
4	Teknik Elektro Medik			11	14	
5	Profesi Ners					
6	Ilmu Keperawatan S1	9	141	128	142	
7	Ilmu Keperawatan D3		2	38	33	
8	Kebidanan D3		1	71	66	
9	Farmasi S1			242	184	
10	Farmasi D3		2	144	105	
11	Ilmu Hukum			15	30	
12	Ilmu Komunikasi			13	8	
13	Ilmu Perpustakaan			14	3	
14	Psikologi			24	15	
15	Akuntansi S1			22	15	
16	Manajemen			14	10	
17	Sistem Informasi			10	13	
18	Kimia				7	
19	PG PAUD S1				21	
20	PG Sekolah Dasar S1				5	
Jumlah per Angkatan		10	209	1035	920	

Sumber Data : Biro Akademik- Universitas Sari Mutiara Indonesia data pertanggal 9 Nopember 2015.

Tabel 2 Jumlah Penerimaan Mahasiswa Program Pascasarjana Tahun Akademik 2011-2015 Universitas Sari Mutiara Indonesia

N O	Program Studi	T.A 2011 / 2012	T.A 2012 / 2013	T.A. 2013 / 2014	T.A. 2014 / 2015	T.A. 2015 / 2016
1	Kesmas S2	23	58	66	57	197

Dari data diatas, dapat dilihat jumlah mahasiswa khususnya di Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat semakin meningkat walau pada tahun ajaran 2014/2015 ada penurunan dibandingkan tahun sebelumnya namun ditahun berikutnya meningkat secara signifikan hingga 345 %. Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Universitas Sari Mutiara selalu berusaha melakukan usaha-usaha

untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Hal ini berkaitan dengan standar penilaian akreditasi bagi perguruan tinggi dimana lembaga yang bertanggungjawab dalam melakukan monitoring evaluasi terhadap pelaksanaan tridharma perguruan tinggi adalah Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Tujuan dan sasaran monitoring dan evaluasi yang dilakukan LPMI mengawal dan menjamin pelaksanaan tridharma perguruan tinggi sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Proses monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berjenjang dan berkesinambungan. Hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan LPMI digunakan untuk tindakan perbaikan, ataupun peningkatan standar mutu yang telah ditetapkan. Lingkup Monitoring dan evaluasi merujuk kepada kebijakan mutu, manual mutu, standar mutu dan standar kompetensi lulusan. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan hasil terhadap semua bidang kegiatan dalam mengimplementasikan tridharma perguruan tinggi. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala terhadap kegiatan akademik antara lain :

1. Tata Pamong
Menyangkut ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari setiap kegiatan akademik, indicator dan alat ukur kinerja akademik
2. Mahasiswa dan Lulusan
Menyangkut rasio mahasiswa baru yang diterima dengan daya tampung, yang lulus seleksi, rata-rata IPK yang diperoleh mahasiswa, tingkat kelulusan tepat waktu serta persentase mahasiswa yang DO atau mengundurkan diri.
3. Sumber Daya Manusia
Menyangkut jenjang kualifikasi dan kompetensi tenaga pendidik (dosen) serta tenaga kependidikan (administrasi, pustakawan)

4. Kurikulum, Pembelajaran dan Suasana Akademik
Menyangkut implementasi kurikulum, rancangan, program pembelajaran, ketersediaan buku-buku, serta sarana dan alat pembelajaran seperti laboratorium sesuai dengan mata kuliah.
5. Sarana dan Prasarana
Menyangkut ketersediaan ruangan belajar, laboratorium, perpustakaan, sarana informasi dan komunikasi serta monitoring dan pemeliharaan seluruh fasilitas yang digunakan.
6. Penelitian, Pengabdian Masyarakat Dan Kerjasama
Dalam hal ini berkenaan dengan jumlah penelitian, penulisan artikel ilmiah yang dilakukan sesuai dengan bidang keilmuannya baik oleh dosen maupun oleh mahasiswa, serta pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen sebagai tenaga pendidik. Disamping kerjasama yang dilakukan baik kerjasama secara nasional maupun internasional.
7. Indeks Atau Tingkat Kepuasan
Dalam hal ini indeks atau tingkat kepuasan yang diukur adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan tenaga kependidikan serta sarana dalam pembelajaran, tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kondisi kerja serta tingkat kepuasan *user*.

Sangat disadari bahwa dengan terpenuhinya kepuasan tersebut khususnya mahasiswa melalui pelayanan akademik yang berkualitas selama masa pendidikan, maka jalinan hubungan emosional akan tetap terjalin sampai mahasiswa tersebut menjadi alumni. Jalinan ini diharapkan dapat menjadi keuntungan baik bagi mahasiswa terlebih pada Universitas Sari Mutiara Indonesia sendiri, dimana pengalaman kepuasan yang diterima oleh mahasiswa tersebut kemungkinan besar akan disampaikan pada orang lain (*word of mouth / WOM*). *Word of Mouth* dalam bahasa Indonesia adalah berita dari mulut

ke mulut. *WOM* merujuk pada komunikasi lisan mengenai berbagai produk dengan teman, keluarga, rekan sejawat. Menurut *Word Of Mouth Marketing Association (WOMMA)*, *WOM* merupakan usaha pemasaran yang memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan, dan menjual produk atau merek kepada pelanggan serta calon konsumen lainnya. *Word of Mouth* merupakan salah satu media pemasaran paling efektif. Demikian juga bagi Universitas Sari Mutiara Indonesia sebagai lembaga pendidikan, *Word of mouth* merupakan salah satu cara yang paling efektif dan positif dalam membangun citranya. Karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui lebih dalam, apakah kualitas pelayanan dalam proses belajar dan mengajar dengan fasilitas yang ada di Universitas Sari Mutiara Indonesia dapat memberikan kepuasan bagi para mahasiswa khususnya mahasiswa program pascasarjana, sehingga mereka mau merekomendasikan kepada rekan-rekannya.

Tingginya minat mahasiswa yang mendaftar pada program pascasarjana di Universitas Sari Mutiara Indonesia, sebagaimana data yang telah disajikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap *word of mouth (WOM)* dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* dengan mengambil responden mahasiswa magister kesehatan masyarakat Universitas Mutiara Sari Indonesia. Melalui penelitian ini kualitas layanan akademik terhadap *word of mouth* dapat menganalisis minat kinerja layanan akademik khususnya kualitas pembelajaran dan bimbingan akademik, kualitas infrastruktur lainnya, sehingga menghasilkan lulusan perguruan tinggi yang berkualitas dapat terserap dalam dunia kerja sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

II. Metode Penelitian

2.1 Disain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan tujuan dari penelitian dan untuk menguji hipotesa yang sudah disampaikan pada bab sebelumnya. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif (*Descriptive Research*) yaitu bentuk penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai / menggambarkan suatu variabel dimana variabel yang diteliti menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan adanya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap *word of mouth* dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada mahasiswa program studi magister kesehatan di Universitas Sari Mutiara Indonesia.

2.2 Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa di Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia yang berjumlah 252 orang, seperti yang disajikan pada table berikut ini :

Tabel 3 POPULASI PENELITIAN

NO	Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat	T.A. 2011 / 2012	T.A. 2012 / 2013	T.A. 2013 / 2014	T.A. 2014 / 2015	T.A. 2015 / 2016	Jlh
1	Jumlah		2	7	46	197	252

2.3 Teknik Pengumpulan Sampel

Menurut Arikunto (2006) “apabila subyek kurang dari 100, sampel lebih baik diambil semuanya. Selanjutnya, jika subyek lebih dari 100, maka sampel dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Karena Subyek dari penelitian ini ditentukan 100 dengan mahasiswa yang sama dalam proses pendidikan di program studi yang sama maka penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *stratified Random Sampling*. Supriyanto, (2009,h. 127) *Stratified Random Sampling*. Sebagai teknik penarikan sampel yang dilakukan dengan cara membagi populasi kedalam kelompok-kelompok yang homogin. Setelah strata yang homogin dapat ditentukan, sampel dapat diambil

secara acak dari masing-masing kelompok tersebut. Dan karena peneliti ingin mendapatkan masukan (jawaban responden) dari mahasiswa yang lebih lama dengan asumsi bahwa mereka lebih banyak menerima pengalaman dalam pelayanan akademik maka peneliti menggunakan teknik *Unstratified Random Sampling*. Sebagaimana Malo, Manasse dan Trisnoningias, Sri (1985, h.99) dengan teknik *Unstratified Random Sampling* memungkinkan peneliti dapat menetapkan sendiri jumlah sampel yang akan diambil dari masing- masing populasi. Maka teknik pengumpulan sampel yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

Jumlah Mahasiswa T.A 2012/2013 = 2
 Jumlah Mahasiswa T.A 2013/2014 = 7
 Jumlah Mahasiswa T.A 2014/2015 = 46
 Jumlah Mahasiswa T.A 2015/2016 = 197
 Total mahasiswa = 252

Ditentukan perbandingan sampel yang akan diambil dari setiap Tahun Akademi (T.A) =1: 3 : 20 : 20 dengan jumlah sampel 100, maka jumlah sampel yang diambil dari tiap populasi Tahun Ajaran adalah :

Jumlah sampel T.A 2012/2013
 = $1/44 \times 100 = 2$

Jumlah sampel T.A 2013/2014
 = $3/44 \times 100 = 7$

Jumlah sampel T.A 2014/2015
 = $20/44 \times 100 = 46$ (dibulatkan)

Jumlah sampel T.A 2015/2016
 = $20/44 \times 100 = 45$

Total sampel = 100

Dimana angka 44 adalah penjumlahan dari angka perbandingan dari sampel.

2.4 Uji Validitas

Menurut Nasution (2012.h.75) bahwa pada umumnya validitas alat ukur diselidiki dengan (1) logika (2) statistik. Suatu alat pengukur dikatakan *valid*, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Dalam bidang ilmu sosial, alat ukur tersebut dapat berupa angket atau seperangkat alat tes. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas dengan uji statistik korelasi Pearson Product Moment, (Suliyanto, 2011. h.16) dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}} \sqrt{\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan : r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

n = Jumlah pengamatan

$\sum X$ = Jumlah dari pengamatan nilai X

$\sum Y$ = Jumlah dari pengamatan nilai Y

r_{xy} merupakan koefisien korelasi yang nilainya senantiasa berkisar antara -1 sampai dengan 1. Bila koefisien korelasi semakin mendekati angka 1 berarti korelasi semakin kuat, tetapi jika koefisien korelasi tersebut makin mendekati angka 0 berarti korelasi tersebut semakin lemah. Oleh karena itu, untuk mempermudah pemberian kategori koefisien korelasi maka dibuat kriteria pengukuran berikut :

Tabel 4 Kriteria Koefisien Korelasi

Nilai r	Kriteria
0,00 s.d. 0,29	Korelasi sangat lemah
0,30 s.d. 0,49	Korelasi lemah
0,50 s.d. 0,69	Korelasi cukup
0,70 s.d. 0,79	Korelasi kuat
0,80 s.d. 1,00	Korelasi sangat kuat

Sumber : Suliyanto

2.5 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari contoh *cronbach alpha*, dimana reliabilitas yang baik adalah yang makin mendekati 1.

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai cronbach alpha di atas 0,6 (Ghozali, 2009. h.45).

2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara-Indonesia, yang berlokasi di Jalan Kapten Muslim No 79, Medan. Penelitian dilaksanakan setelah judul di setujui sampai dengan Pebruari 2016.

2.7 Prosedur Pengumpulan Data

2.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia, yang menjadi responden penelitian, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diterima dalam masa perkuliahan.
2. Wawancara dilakukan kepada Direktur dan para dosen serta staff Administrasi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara Indonesia, untuk mendapatkan keterangan dan data serta informasi lainnya yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.
3. Studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan dan mempelajari data atau dokumen yang mendukung penelitian. Daftar pertanyaan/kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data kuantitatif dibuat terstruktur dengan disertai pilihan jawaban yang telah disediakan sehingga mahasiswa sebagai responden hanya memilih satu jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan dengan mengikuti pola skala Likert, seperti tercantum dalam tabel 5

Tabel 5 SKALA LIKERT

NO	JAWABAN	KODE	SKOR
----	---------	------	------

1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat tidak Setuju	STS	1

2.8 Uji Asumsi Klasik

2.8.1 Uji Normalitas

Menurut Suliyanto (2011.h.69) uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengujian normalitas dengan menggunakan Analisis Grafik Histogram melalui program SPSS. Analisis grafik dengan histogram meletakkan variabel dependen sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai residual terstandarisasi digambarkan sebagai sumbu horizontal. Jika *Histogram Standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng maka nilai residual tersebut dinyatakan normal (Suliyanto. 2011. h.69).

2.8.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari 2 variabel bebas.(Suliyanto. 2011.h. 83). Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantar variabel bebas atau variabel terikat. Dalam hal ini peneliti melakukan Uji multikolinieritas dengan program SPSS.

2.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama(konstan) maka disebut dengan homoskedastisitas. Yang diharapkan pada model regresi adalah homoskedastisitas. (Suliyanto. 2011.h.96). Dalam hal ini peneliti melakukan uji heteroskedastisitas dengan program SPSS.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Penelitian

Data dalam penelitian ini merupakan data primer dari hasil questioner yang dibagikan kepada mahasiswa pascasarjana program studi Kesehatan Masyarakat di USM Indonesia sebagai responden.

3.2 Sejarah Singkat Universitas Sari Mutiara Indonesia

Universitas Sari Mutiara Indonesia (USM Indonesia) resmi menjadi universitas pada 10 Januari 2013 dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10/E/0/2013. Universitas Sari Mutiara Indonesia merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Mutiara Indonesia yang sebelumnya merupakan Sekolah Perawat Kesehatan (SPK) yang berdiri tahun 1982. Pendiri dari lembaga pendidikan Sari Mutiara yang awalnya menyelenggarakan pendidikan kesehatan merupakan seorang tenaga kesehatan yaitu Bidan Sauria Sitanggung lulusan dari Sekolah Bidan RSU Pusat Medan (RSU. Pirngadi sekarang) pada tahun 1961. Tekad dan keinginan yang kuat serta tulus untuk menolong orang sakit, menjadi dasar pendirian Klinik Bidan Berijazah yang merupakan RSU Sari Mutiara Medan saat ini. Dimana pada tahun 1977 bersama suami tercinta bapak Drs. W. Purba, Bidan Sauria Sitanggung mendirikan Yayasan Sari Mutiara. Yayasan ini awalnya bergerak hanya dibidang pelayanan kesehatan. Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan akan tenaga-tenaga kesehatan, maka pada tahun 1982 beliau mendirikan Sekolah Perawat Kesehatan. SPK Sari Mutiara berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pendidikan dan perkembangan zaman, dimana 10 tahun kemudian pada tahun 1992 meningkat menjadi sekolah Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan. Dengan tujuan untuk lebih meningkatkan

bidang keilmuan khususnya kesehatan, yayasan Sari Mutiara yang membawahi lembaga pendidikan Sari Mutiara, mendirikan STIKes Mutiara Indonesia yang diresmikan pada tahun 2000 dengan Program Studi antara lain : Ilmu Keperawatan (S1), Kebidanan (D3) dan Keperawatan (D3). Pada tahun 2008 mendapat penambahan Program studi Profesi Ners, dan pada tahun 2011 mendapat penambahan program studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat (Strata-2), hingga memiliki 7 program studi, yaitu : Ilmu Kesehatan Masyarakat (S1 dan S2), Ners (Profesi), Ilmu Keperawatan (D3 dan S1), Kebidanan (D3) dan Keperawatan (D3), yang telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN-PT) Kementerian Pendidikan Nasional RI. Tidak berhenti sampai disitu, maka pada Tahun 2013, tepatnya tanggal 10 Januari 2013, STIKes serta beberapa akademi kesehatan digabungkan dan ditambah dengan program studi umum lainnya berubah bentuk menjadi Universitas Sari Mutiara Indonesia dengan 20 program studi sampai saat ini. (sumber : disadur dari web.yayasan sari mutiara medan)

3.3 Deskripsi Variabel

Pada penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif hasil dari penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap *word of mouth* dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada mahasiswa program studi magister kesehatan masyarakat di USM Indonesia, melalui angket yang telah diedarkan.

TABEL 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

P2	5	5	45	45	24	24	18	18	8	8	100
P3	5	5	41	41	41	41	10	10	3	3	100
P4	2	2	36	36	47	47	10	10	5	5	100
P5	4	4	38	38	38	38	15	15	5	5	100
P6	5	5	45	45	43	43	6	6	1	1	100
P7	6	6	51	51	42	42	1	1	-	-	100
P8	9	9	51	51	39	39	1	1	-	-	100
P9	4	4	34	34	44	44	16	16	2	2	100
P10	5	5	51	51	40	40	4	4	-	-	100
P11	5	5	42	42	46	46	6	6	1	1	100
P12	1	1	63	63	28	28	6	6	2	2	100
P13	5	5	42	42	48	48	4	4	1	1	100
P14	5	5	41	41	50	50	4	4	-	-	100
P15	1	1	36	36	52	52	7	7	4	4	100
P16	3	3	45	45	42	42	6	6	4	4	100
P17	2	2	44	44	45	45	5	5	4	4	100
P18	3	3	42	42	45	45	9	9	1	1	100
P19	4	4	41	41	39	39	10	10	6	6	100
P20	4	4	46	46	36	36	8	8	6	6	100
P21	6	6	41	41	42	42	9	9	2	2	100
P22	4	4	41	41	48	48	6	6	1	1	100
P23	2	2	44	44	46	46	6	6	2	2	100
P24	4	4	46	46	41	41	7	7	2	2	100
P25	5	5	53	53	40	40	2	2	-	-	100
P26	5	5	40	40	43	43	8	8	4	4	100
Rata-rata %			4,15	44,04		41,77		7,54		2,5	

Sumber : Hasil penelitian (2016)

Pertanyaan	Skor Tanggapan Responden										Total
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
P1	4	4	46	46	37	37	12	12	1	1	100

Berdasarkan tabel 7 tersebut diatas, menunjukkan bahwa rata-rata jumlah persentase responden yang sangat setuju atas pelayanan akademik di USM Indonesia adalah 4,85 %, yang menyatakan setuju sebanyak 44,04 %, cukup/ netral sebanyak 41,77 %, sedangkan responden

yang tidak setuju ada 7,54 % dan sangat tidak setuju ada 2,5 %.

Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan

Pertanyaan	Skor Tanggapan Responden										Total
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
P27	7	7	46	46	34	34	12	12	1	1	100
P28	6	6	32	32	44	44	16	16	2	2	100
P29	2	2	42	42	48	48	6	6	2	2	100
P30	4	4	48	48	35	35	12	12	1	1	100
P31	5	5	47	47	39	39	8	8	1	1	100
P32	5	5	41	41	38	38	11	11	5	5	100
Rata-rata %		5		43		40		11		2	

Sumber : Hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel 7 tersebut diatas, bahwa rata-rata jumlah persentase responden yang sangat puas atas pelayanan akademik di USM Indonesia adalah 4,85 %, yang menyatakan puas sebanyak 42,67 %, cukup puas 39,67 % sedangkan responden yang tidak puas ada 10,83 % dan sangat tidak puas ada 2 %.

Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Word of Mouth*

Pertanyaan	Skor Tanggapan Responden										Total
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
P33	5	5	4	41	3	38	1	1	5	5	100
P34	1	16	5	58	2	24	2	2	-	-	100
P35	2	24	5	53	2	23	-	-	-	-	100
Rata-rata %		15		51		28		4		1,7	

Sumber : Hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel 8 tersebut diatas, bahwa rata-rata jumlah persentase responden yang sangat mau dan berniat merekomendasikan bahkan mengajak orang lain untuk melanjutkan pendidikan di USM Indonesia ada 65,67 %, yang netral sebanyak 28,33 %, sedangkan responden yang tidak berniat merekomendasikan pelayanan USM Indonesia masih ada 4,33 % dan sangat tidak mau ada 1,67 %.

3.4 Hasil Penelitian

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Alat pengukuran dalam penelitian pada umumnya harus memenuhi dua syarat utama yaitu *valid* (sah) dan *reliable* (dapat dipercaya). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas adalah angket / kuesioner dengan 35 pertanyaan yaitu; 26 pertanyaan untuk kualitas pelayanan akademik sebagai variabel independen, 6 pertanyaan untuk Kepuasan sebagai variabel intervening dan 3 pertanyaan untuk variabel dependen atau *word of mouth*. Berdasarkan pertanyaan – pertanyaan tersebut, hasil uji validitas dan reabilitas dari penelitian dapat disajikan sebagai berikut :

3.4.2 Uji Validitas

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut (Singgih Santoso. 2001.h. 270). Pengujian validitas ini menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2009.h.49).

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
P1	0.575	0.000 < 0.05	Valid
P2	0.556	0.000 < 0.05	Valid
P3	0.605	0.000 < 0.05	Valid
P4	0.643	0.000 < 0.05	Valid
P5	0.472	0.000 < 0.05	Valid
P6	0.592	0.000 < 0.05	Valid
P7	0.660	0.000 < 0.05	Valid
P8	0.619	0.000 < 0.05	Valid
P9	0.643	0.000 < 0.05	Valid
P10	0.680	0.000 < 0.05	Valid
P11	0.693	0.000 < 0.05	Valid
P12	0.774	0.000 < 0.05	Valid
P13	0.725	0.000 < 0.05	Valid

P14	0.747	0.000 < 0.05	Valid
P15	0.722	0.000 < 0.05	Valid
P16	0.690	0.000 < 0.05	Valid
P17	0.712	0.000 < 0.05	Valid
P18	0.759	0.000 < 0.05	Valid
P19	0.700	0.000 < 0.05	Valid
P20	0.702	0.000 < 0.05	Valid
P21	0.761	0.000 < 0.05	Valid
P22	0.759	0.000 < 0.05	Valid
P23	0.757	0.000 < 0.05	Valid
P24	0.750	0.000 < 0.05	Valid
P25	0.747	0.000 < 0.05	Valid
P26	0.763	0.000 < 0.05	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa item pernyataan 1 sampai 26 yaitu dengan taraf signifikan seluruhnya kurang dari 0,05 atau Sig<0,05 yang artinya semua butir pertanyaan dari variabel Independen, Kualitas Pelayanan Akademik (X) dikatakan Valid.

Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
P27	0.558	0.000 < 0.05	Valid
P28	0.672	0.000 < 0.05	Valid
P29	0.759	0.000 < 0.05	Valid
P30	0.882	0.000 < 0.05	Valid
P31	0.867	0.000 < 0.05	Valid
P32	0.853	0.000 < 0.05	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa item pernyataan 27 sampai 32 yaitu dengan taraf signifikan seluruhnya kurang dari 0,05 atau Sig<0,05 yang artinya semua butir pertanyaan dari variabel Intervening, Kepuasan (M) dikatakan Valid.

Tabel 11 Hasil Uji Validitas Word of Mouth

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
P33	0.682	0.000 < 0.05	Valid
P34	0.796	0.000 < 0.05	Valid
P35	0.771	0.000 < 0.05	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS (2016)

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa item pernyataan 33 sampai 35 yaitu dengan taraf signifikan seluruhnya kurang dari 0,05 atau Sig<0,05 yang artinya semua

butir pertanyaan dari variabel dependent, *Word of Mouth* (Y) dikatakan Valid.

3.4.3 Uji Reabilitas

Suatu angket dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Singgih Santoso. 2001.h. 270). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai cronbach alpha di atas 0,6

Tabel 12 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Akademik

Item	Cronbach' Alpha	Keterangan
P1	0.951	Reliabel
P2	0.952	Reliabel
P3	0.950	Reliabel
P4	0.950	Reliabel
P5	0.952	Reliabel
P6	0.950	Reliabel
P7	0.950	Reliabel
P8	0.950	Reliabel
P9	0.950	Reliabel
P10	0.949	Reliabel
P11	0.949	Reliabel
P12	0.948	Reliabel
P13	0.949	Reliabel
P14	0.949	Reliabel
P15	0.949	Reliabel
P16	0.950	Reliabel
P17	0.949	Reliabel
P18	0.949	Reliabel
P19	0.949	Reliabel
P20	0.949	Reliabel
P21	0.948	Reliabel
P22	0.949	Reliabel
P23	0.949	Reliabel
P24	0.949	Reliabel
P25	0.949	Reliabel
P26	0.948	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan SPSS (2016)

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel mendekati 1 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti,

atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau ter percaya.

Tabel 13 Uji Reliabilitas Kepuasan

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
P27	0.886	Reliabel
P28	0.857	Reliabel
P29	0.833	Reliabel
P30	0.806	Reliabel
P31	0.811	Reliabel
P32	0.816	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel mendekati $1 > 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti, atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau ter percaya.

Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Word of Mouth

Item	Nilai Korelasi	Keterangan
P33	0.747	Reliabel
P34	0.573	Reliabel
P35	0.614	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

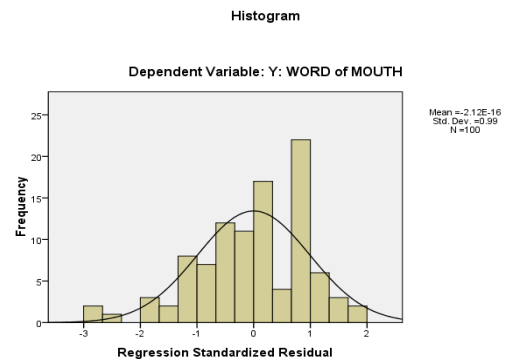
Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel mendekati $1 > 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti, atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau ter percaya.

3.5 Uji Asumsi Klasik

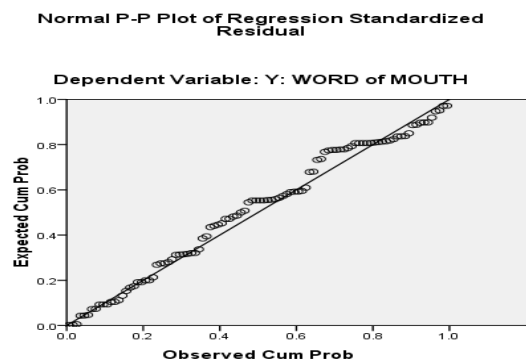
3.5.1 Uji Normalitas

Berdasarkan grafik histogram dibawah ini, tampak bahwa kurva dependen yaitu *word of mouth* membentuk gambar seperti lonceng sehingga uji

normalitas, analisis regresi layak digunakan.



Gambar 1 Grafik Hasil Normalitas dengan Analisa Histogram



Gambar 2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sementara dalam gambar 2 *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* tampak titik- titik menyebar di sekitar garis diagonal, oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisa regresi layak digunakan meskipun sedikit ada plot yang menyimpang dari garis diagonal.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis melalui pengolahan data dengan program SPSS membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan. Hal ini terlihat dari output data korelasi *product moment* sebesar 0,888 dengan sig (2-tailed) 0,000. Dalam hal ini bahwa H1 dapat diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mirah Ayu Putri Trarintya yang meneliti

kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP sanglah Denpasar yang memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara hasil penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Parasuraman (1985) menyatakan bahwa dimensi pelayanan berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima. Dan sejalan dengan Lupiyoadi (2013,h.228) menyatakan bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil hipotesa pada tabel 14 yang menunjukkan nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word of mouth* terdapat korelasi hubungan sebesar 0,371 dengan sig(2-tailed) 0,000. Dalam hal ini, bahwa H2 dapat diterima. Berarti bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh USM Indonesia sebagai lembaga pendidikan, mampu membuat mahasiswa mau merekomendasikan USM Indonesia kepada pihak lain atau calon mahasiswa agar dapat memilih USM menjadi tempat pendidikan lanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reingen dan Walker (2001) menyebutkan bahwa *word of mouth* 7 kali lebih efektif dibandingkan dengan iklan di majalah atau Koran, 4 kali lebih efektif dari *personal selling* serta 2 kali lebih efektif daripada iklan radio. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa *Word of mouth* merupakan salah satu media pemasaran yang paling efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil hipotesa pada tabel 3.15 yang menunjukkan nilai pengaruh kepuasan terhadap *Word of mouth* terdapat korelasi hubungan sebesar 0,379 dengan sig(2-tailed) 0,000. Dalam hal ini, bahwa H3 dapat diterima. Berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa pada program studi magister kesehatan masyarakat di USM Indonesia, maka tingkat *Word of mouth*

juga akan semakin tinggi, niat untuk merekomendasikan dan menceritakan hal yang positif akan pelayanan akademik USM Indonesia pada orang lain akan semakin sering dilakukan. Tidak hanya dalam produk jasa namun pada produk barang juga, menentukan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pengguna baik layanan atau produk barang akan memberikan *Word of mouth* yang positif.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sabrina, Hesti (2013) yang meneliti pengaruh kualitas produk, harga dan *Word of mouth* terhadap keputusan pembelian sabun Sunlight. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kepuasan sebagai variabel intervening mampu memediasi hubungan tidak langsung antara kualitas pelayanan akademik dengan *Word of mouth*. Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan akademik yang diterima dari USM Indonesia diharapkan dapat menciptakan *Word of mouth* yang positif.

3.7 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari penelitian ini dengan data yang diolah melalui program SPSS 17, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat USM Indonesia, yang berarti apabila kualitas pelayanan akademik ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of mouth* mahasiswa pada program pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat USM Indonesia, maka jika kualitas pelayanan akademik ditingkatkan, diharapkan frekuensi dan

intensitas *Word of mouth* mahasiswa pada program pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat USM Indonesia juga dapat meningkat. Hal ini sangat menguntungkan bagi USM Indonesia karena hal ini dapat menjadi media promosi yang efektif dan efisien.

3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of mouth* mahasiswa pada program pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat USM Indonesia, dimana kepuasan tersebut kemungkinan besar akan disampaikan pada orang lain sehingga menciptakan *Word of mouth*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Budi, dan Sumarno, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*.
- Aida Batubara, Paham Ginting, Arlina Nurbaiti Lubis, 2014 “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan WOM Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU “ *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 14* No. 02 Oktober 2014, ISSN 1693 – 7619
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Aris Fita Bayu Apriliana, Sigit Santoso, Sri Sumaryani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fak. Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret*.
- Ayu, Mirah. 2011 “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Auto Bagus Rent A Car Denpasar”. *E-Jurnal. Manajemen Universitas Udanaya*, Vol.4, No.5, 2015 : 1301-1321
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariaten Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller.2007. *Manajemen Pemasaran* Jakarta. Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher H., & Wirtz, Jochen. (2011). *Service marketing: People, technology, strategy (7th. ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Salemba Empat
- Malo, Manasse. Trisnoningtias, Sri. 1985. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta. Universitas Indonesia
- Nasution, S. 2012. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara Jakarta
- Nindhira Rossellini Putri, Fendy Suhariadi. 2013 “Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan *Word of Mouth* pada Pelanggan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre*” *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* Vol. 02 No. 1, Februari 2013
- Robbins P, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Indeks
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Sekaran, U, 2000, *Research Methods for Business* : New York : Jhon Wileys & Sons, Inc
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta. Andi
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta. Indeks
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

- Tjiptono, Fandy .1997. *Strategi Pemasaran* ,
Edisi II, Andi, Yogyakarta
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen
Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik
Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.*
Jakarta. Erlangga
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja.*
Jakarta. Rajawali Pres