

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Dan Disiplin Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa

Siti Mardah¹, Muthia Harnida², Apriya Santi³, Erni Alfisah⁴, Purboy⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email : sitimardah27@gmail.com

Abstract

This research aims to measure the impact of service quality, commitment and discipline on the learning motivation of economics students at the Islamic University of Borneo MAB Banjarmasin. The test equipment used for this research uses the IBM version of SPSS 22. Normality Test and Termination Coefficient Test. The population was 275 students (7 classes) in semester 5 who took the cost management course. The sample was obtained as many as 163 people from the number of students who were used as the population. The number was obtained using the slovin formula. Through this research, it was partially concluded that the variables X1, X2 and X3 has a positive and significant effect on variable Y. Likewise, from the results of the simultaneous test, it can be concluded that the independent variables (X1.X2 and X3) have an effect on the variable Y (dependent).

Keywords: Service Quality, Commitment, Discipline, Learning Motivation

Abstrak

Riset ini bertujuan untuk mengukur dampak mutu pelayanan, komitmen serta disiplin pada motivasi belajar mahasiswa ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. Alat uji yang dipakai untuk penelitian ini menggunakan SPSS 22 versi IBM. Penelitian ini menguji Validitas, Reliabilitas, Uji T, Uji F, Uji Normalitas dan Uji Koefisien Diterminasi. Populasinya berjumlah 275 orang mahasiswa (7 kelas) semester 5 yang mengikuti mata kuliah manajemen biaya. Sampel diperoleh sebanyak 163 orang dari jumlah mahasiswa yang dijadikan populasi. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Melalui riset ini secara parsial diperoleh kesimpulan bahwa variabel X1, X2 serta X3 mempunyai efek yang positif dan signifikan pada variabel Y. Begitu juga dari hasil uji simultan diperoleh kesimpulan secara bersama-sama variabel independen (X1.X2 dan X3) berpengaruh pada variabel Y (dependen).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komitmen, Disiplin, Motivasi Belajar

©2023 Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan

PENDAHULUAN

Lembaga ilmiah yang merupakan jenjang Pendidikan tertinggi setelah tingkat pendidikan menengah yang meliputi program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis yang memiliki tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran di sebuah universitas/institut berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia. Orang-orang yang mendapatkan ilmu ditempat tersebut disebut dengan mahasiswa/i. sebaliknya bagi yang melaksanakan pengajaran dinamakan dosen. (Kementrian Hukum dan HAM 2012). Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) MAB Banjarmasin merupakan salah satu universitas swasta terbesar di Kalimantan selatan yang selalu berupaya mempersembahkan servis yang prima yang bermaksud agar para mahasiswa memperoleh

kepuasan dari layanan yang diberikan fakultas terhadap mereka. Sehingga mereka merasa nyaman untuk menempuh pendidikan di tempat tersebut.

Alumni merupakan produk parsial dari sebuah perguruan tinggi. Apabila pelayanan yang kita berikan dapat memberikan kepuasan kepada mereka, maka mereka dapat merekomendasikan tempat perkuliahan yang bagus kepada yang lain seperti keluarga, teman, kerabat dan lain sebagainya. Dengan bertambahnya jumlah pelanggan, itu berarti mereka merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Untuk itu Universitas Islam Kalimantan sebagai perguruan tinggi swasta yang bergerak dibidang jasa patut selalu meningkatkan pelayanan mereka terhadap mahasiswa yang merupakan pelanggan. Karena apabila jasa itu

mengecewakan, bisa dipastikan bahwa pelanggan atau mahasiswa berpindah kuliah ke tempat lain.

Uniska mempunyai 10 Fakultas dengan 21 Program studi dan mempunyai program Pasca Sarjana dengan 5 Program Studi. Untuk itu setiap fakultas harus memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Jenis pelayanan yang diberikan bisa dalam bentuk peningkatan sarana dan prasarana yang bisa dirasakan secara langsung.

Disini peneliti melakukan penelitian hanya untuk satu fakultas yaitu fakultas ekonomi yang mempunyai mahasiswa terbanyak kedua setelah Fakultas Hukum. Dengan memiliki Gedung baru yang baru mereka tempati, pihak universitas berharap mahasiswa merasa lebih nyaman lagi untuk belajar di tempat tersebut. Untuk itu, dengan dimilikinya gedung baru tersebut, maka pihak fakultas ekonomi dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa.

The self actualization needs merupakan kebutuhan mahasiswa dari segi Pendidikan. Meningkatnya kualitas pelayanan akademik yang diberikan dan mampu memenuhi kepuasan mahasiswa merupakan bagian tugas dari sebuah lembaga Pendidikan/fakultas yang bertumbuh semakin besar (Mokodompit and Luneto 2019).

Gambaran yang dapat disimpulkan dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Motivasi belajar mahasiswa dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan
- 2) Komitmen memiliki pengaruh positif dan signifikan pada motivasi belajar mahasiswa
- 3) Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar
- 4) Motivasi belajar dipengaruhi secara simultan oleh variabel kualitas pelayanan, komitmen dan disiplin

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan atau kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014:268) diartikan sebagai servis untuk memenuhi keperluan serta kemauan mahasiswa sebagai konsumen yang harapannya dipenuhi tepat waktu (Maramis, Sepang dan Soegoto 2018). Terdapat 5 aspek yang menonjol sebagai penentu kualitas layanan (Tjiptono, 2014: 282) yakni:

- 1) Berwujud, yaitu. berupa tampilan fisik, perlengkapan beraneka bahan yang kasat mata dan bernilai baik.
 - 2) Empati, yaitu. kemauan pegawai untuk membangun hubungan, berkomunikasi dengan baik, memiliki kepedulian serta mampu memahami kepentingan klien secara personal.
 - 3) Responsif, yakni kemampuan dalam bentuk kesiapan yang dimiliki oleh pegawai untuk bersikap ramah dan juga bersahabat dalam memberi layanan dengan cepat dan tepat. Sehingga kemauan konsumen terpenuhi.
 - 4) Keandalan, yaitu. kemahiran karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan yang dilakukan dengan segera, pas dan kontinyu untuk memberikan kepuasan.
 - 5) Jaminan, yaitu meliputi wawasan, kecakapan, tata krama serta kepiawaian yang dipunyai karyawan berdasarkan dengan komitmen yang telah diolah, tiada dampak, efek maupun keraguan. Pernyataan yang diberikan oleh Kotler dan Keller (2007:25) mengenai kualitas layanan yaitu bermula dari keperluan klien serta berakhir dengan pesepsinya dan penilaian mereka secara umum dari kelebihan layanan tersebut (Maramis, Sepang dan Soegoto 2018).
- Menurut Maramis dkk dalam Suryani (2013:92) aspek pelayanan dibagi atas:
- a) Konsumen mengukur keandalan menurut kesanggupan dari sebuah tempat usaha dalam memberi pelayanan yang tidak berubah sesuai dengan janji yang diberikan.
 - b) pelanggan responsif memberi penilaian berdasarkan waktu yang diperlukan karyawan memberikan tanggapan dan menangani aduan yang diterima dari pelanggan dan anggotanya.
 - c) pelanggan memberi penilaian terhadap karyawan dari segi kemahiran mereka menjelaskan barang dan jasa sesuai aturan yang berlaku dan kebijakan yang dibuat kepada pelanggan.
 - d) koperasi memberikan kemudahan akses kepada nasabah agar mereka dapat menghubungi karyawan sehingga kepentingan mereka dapat terpenuhi.
 - e) karyawan bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan.
 - f) pengurus memiliki keahlian berkomunikasi terhadap anggotanya
 - g) sifat integritas yang diberikan kepada anggota/pelanggan, sehingga mereka memiliki

- kepercayaan dan rasa tertarik yang mampu menjadikan mereka pelanggan yang loyal.
- h) Memberikan rasa aman kepada pelanggannya.
 - i) Menyediakan tempat layanan yang memberikan rasa nyaman seperti adanya tempat parkir, ruang tunggu dan lain sebagainya.

Pengertian Komitmen

Komitmen adalah suatu keadaan yang melibatkan orang pribadi dan lainnya yang terkumpul karena adanya ikatan melalui sebuah perjanjian yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai dengan merelakan waktu, energi dan uang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Atau janji yang dibuat untuk diri sendiri dengan cara mendisiplinkan pribadinya sendiri (*self generating*) (Nadir 2019). Sedangkan Komitmen menurut Zineldin, Mosad and Johnsson, Patrik (2000:245) adalah terlibatnya persaan dari beberapa orang yang dirasakan tanpa adanya pemaksaan dan mereka kembangkan menjadi sebuah janji yang patut dipenuhi.

Suatu susunan kerangka yang terorganisir yang melibatkan banyak orang di dalamnya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan memanfaatkan segala sumber yang ada di dalamnya baik sumber daya manusia maupun sumber daya modal.

komitmen organisasional (Nadir 2019) adalah sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi, dimana mereka bersikap baik dan loyal dengan tujuan agar mereka tetap berada di tempat tersebut.

Adapun ciri-ciri orang yang memiliki komitmen terhadap organisasi menurut (Nadir 2019) dalam Richard (1995:136-137) yaitu :

- 1) Nilai dan tujuan organisasi yang dipercaya dan didukung.
- 2) Organisasi merupakan alasannya untuk berusaha dengan serius
- 3) Keanggotaan organisasi yang selalu dipelihara.
- 4) Memperkuat diri menjadi anggota tetap.
- 5) Kepentingan organisasi selalu menjadi dasar untuk bersedia berusaha sebaik-bainya.
- 6) Tujuan dan nilai organisasi yang diterima dan dipercaya dengan kuat.

Adapun indikator-indikator dari komitmen organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Selalu konsisten untuk tetap berada
2. Siap sedia mengerjakan pekerjaan tambahan
3. Rahasia perusahaan mampu menjaganya
4. Sebagai pengguna barang internal.

5. Mau berkorban dengan sukarela

Pengertian Disiplin

Secara umum disiplin mempunyai 3 arti yakni aturan, patuh dan bidang pelajaran. Suatu aturan yang dibuat dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap orang yang berada di tempat tersebut dinamakan disiplin (Huda 2020). Menurut Ali Imran, disiplin adalah tata tertib yang dibuat untuk mengatur anggota/peserta yang bergabung dalam sebuah organisasi dan mereka jalankan dengan tunduk dan rasa senang. (Ali Imron, 2012)

Sedangkan Sekolah adalah tempat dalam suatu lembaga yang dibuat khusus untuk melaksanakan kegiatan belajar dan mengajar dan bertujuan untuk memberikan Pendidikan sehingga para lulusan mempunyai perilaku yang baik dan menghasilkan sumber daya yang berkualitas. Untuk mencapai sebuah kesuksesan, maka kita harus menerapkan disiplin pada diri sendiri. Disiplin dapat diterapkan dengan banyak cara yaitu : Menurut Ali Imron terdapat tiga macam teknik alternatif pembinaan disiplin peserta didik. Pertama, dinamai dengan Teknik kontrol dari luar (*external control*) dimana pendidik memberikan perintah kepada peserta untuk menjalankan kedisiplinan yang dikontrol dari luar dengan memberikan hadiah bagi yang menjalankannya dan hukuman bagi yang tidak menjalankannya. Yang kedua disebut kontrol dari dalam (*Internal control*) yaitu pendisiplinan peserta didik dari dalam kelas yang dikendalikan langsung oleh guru. Dan yang terakhir ialah teknik kontrol kooperatif (*cooperative control*) dimana Teknik ini melibatkan guru dan peserta didik untuk saling bekerja sama dalam menegakkan disiplin di dalam kelas, sehingga tujuan akan tercapai dengan baik.

Menurut Triwibowo and Zamora (2016) dalam Malayu S.P Hasibuan (2010) indikator disiplin kerja adalah:

- a) Mentaati aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan
- b) Waktu kerja digunakan dengan efektif
- c) Penggunaan waktu secara efektif
- d) .pekerjaan dan tugas dikerjakan dengan penuh rasa tanggung jawab
- e) absensi dengan batas minimum
- f) memberikan sanksi dalam bentuk hukuman bagi yang melanggar aturan.

Pengertian Motivasi Belajar

Menurut Ananda and Hayati (2020) dalam Aunurrahman (2011:180) menerangkan bahwa motivasi adalah sebuah dorongan atau kekuatan yang berasal dari dalam diri maupun luar yang di dapatkan siswa untuk mengasah kemampuannya dalam hal belajar guna tercapai tujuan yang diinginkan.

Adanya perubahan perilaku yang diengaruhi oleh indicator-indikator maupun unsur pendukung lainnya yang menjadi pendorong internal maupun eksternal siswa merupakan hakikat dari sebuah motivasi belajar, yang mempunyai peran sangat besar untuk mencapai hasil yang baik dalam proses belajar. (Ananda and Hayati 2020).

Selanjutnya dijelaskan indikator-indikator dalam motivasi belajar yaitu:

- 1) berkeinginan mencapai keberhasilan
- 2) terdapat anjuran dan terpenuhinya kebutuhan belajar.
- 3) Mempunyai cita-cita untuk masa depan dan berharap mampu meraihnya.
- 4) Dari belajar memperoleh pujian.
- 5) Adanya kegiatan yang menarik dalam belajar.
- 6) Tempat belajar yang aman sehingga kegiatan belajar dapat berjalan dengan lancar.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi belajar adalah seluruh kekuatan fisik maupun psikis dari dalam diri yang digerakkan sehingga menumbuhkan keinginan untuk belajar. Banyak upaya yang dilakukan agar siswa mau belajar. Motivasi menyimpan banyak kekuatan agar siswa melakukan berbagai hal yang menjadi pendorong yang disebut sebagai kekuatan yang dinamik (Ananda and Hayati 2020).

Penelitian Terdahulu

Berikut terdapat sebagian riset yang sudah dilakukan yang berkaitan dengan penelitian yang ditulis peneliti, yaitu:

Dirwan (2014), dalam risetnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi”, dimana respondennya ialah mahasiswa PTS yang berada di Jakarta. Riset ini menyimpulkan bahwa terdapat efek yang positif juga signifikan dari kualitas pelayanan dan komitmen, secara parsial maupun simultan baik pada motivasi berprestasi mahasiswa PTS Jakarta. Yang berarti kualitas pelayanan dan komitmen yang

tinggi mampu meningkatkan motivasi berprestasi. Jadi secara garis besar, untuk mendapatkan lulusan yang mempunyai kualitas yang tinggi variabel X1 mempunyai pengaruh besar terhadap motivasi belajar disamping variabel X2 yang juga mempunyai pengaruh pendukung.

Riset dengan judul “Pengaruh Disiplin Mengajar Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran UNM” menghasilkan temuan bahwa disiplin mengajar dosen berdampak positif juga signifikan pada motivasi belajar mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa dosen mempunyai disiplin yang tinggi mempengaruhi tingkat motivasi belajar (Saleh and Nasrullah 2019).

Tahrir (2018), dari penelitian yang dilakukan berjudul “Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa” menyimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif dimana X2 dengan variabel Y terdapat hubungan yang mana nilai r hitung $>$ r tabel dan $p < \alpha = 0.05$, dan sebesar 57%.

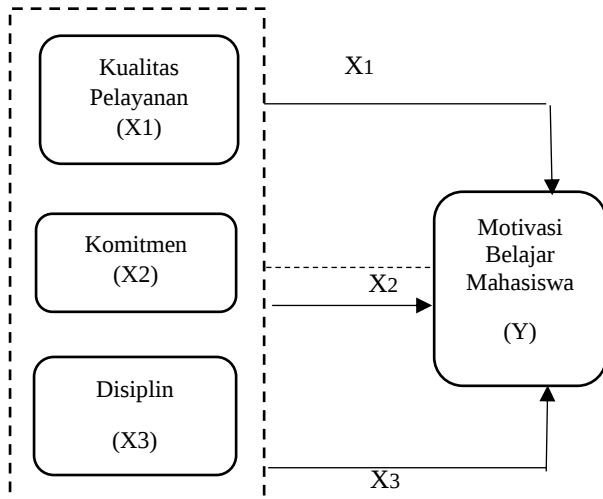
METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan berjenis penelitian kuantitatif Inferensial yang mana riset ini menganalisis korelasi dari satu variabel dengan variabel lainnya dengan uji hipotesis yang akan dilakukan (Ahyar et al. 2020). Variabel tersebut antara lain kualitas pelayanan, Komitmen, Disiplin dan Motivasi Belajar Mahasiswa.

Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa Uniska MAB Banjarmasin fakultas ekonomi semester 5 yang mengikuti mata kuliah Manajemen Biaya sebanyak 275 orang (7 kelas). Dengan menggunakan rumus slovin, jumlah sampel diperoleh sebanyak 163 orang.

Tempat riset ini adalah Fakultas Ekonomi UNISKA MAB Banjarmasin yang beralamat di Handil Bakti. Sumber penelitian ini berasal dari data yang diperoleh dari pihak BAAK dan mahasiswa sebagai responden. Data yang terkumpul diperoleh melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada pihak responden. Instrumen pengumpulan data dibuat dalam bentuk skala likert, dari angka 1-5, dimana 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (tidak tahu), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

Berikut model kerangka riset yang dibuat yaitu:



Gambar 1
Model Kerangka Penelitian

Dari kerangka model penelitian di atas dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H1 : motivasi belajar mahasiswa dipengaruhi variabel kualitas pelayanan.
H2 : motivasi belajar mahasiswa dipengaruhi oleh variabel komitmen.
H3 : motivasi belajar mahasiswa dipengaruhi variabel disiplin.
H4 : kualitas pelayanan, komitmen dan disiplin berpengaruh secara simultan terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Keterangan :

- : Hubungan Parsial
----- : Hubungan Simultan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

SPSS 22 versi IBM digunakan sebagai alat uji untuk menganalisis riset yang dilakukan..Sebelum pengujian dilakukan ke tahap inti,maka dilakukan dulu uji instrument validitas dan reliabilitas,sehingga pertanyaan yang digunakan untuk disebarkan kepada para responden sudah sempurna dan dapat memperoleh hasil yang diharapkan..Uji coba tersebut

dimaksudkan untuk menguji kevalidan dan kereliabelan butir-butir pertanyaan yang digunakan untuk penelitian ini.

Berikut hasil uji validitas untuk setiap instrumen penelitian:

Kusaeri(2012:75 dalam Riadi (2017) menjelaskan bahwa validitas adalah interpretasi skor tes yang dibuat sehingga memperoleh sebuah kesimpulan yang tepat,mempunyai makna dan bermanfaat Ketepatan merujuk pada keakuratan hasil analisis yang digunakan sesuai dengan aturan pembahasan yang disesuaikan dengan tujuan alat ukur.Untuk memperoleh nilai rtabel bisa kita peroleh dengan rumus $(df)=n-2$.Jadi nilai $(df)=163-2=0,1538$

Tabel 1
Hasil uji validitas variabel Independen dan Variabel Dependen

Nama Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0.754	0.1538	Valid
	2	0.714	0.1538	
	3	0.688	0.1538	
	4	0.724	0.1538	
	5	0.847	0.1538	
Komitmen (X2)	1	0.766	0.1538	Valid
	2	0.740	0.1538	
	3	0.747	0.1538	
	4	0.793	0.1538	
	5	0.857	0.1538	
Disiplin(X3)	1	0.685	0.1538	Valid
	2	0.713	0.1538	
	3	0.755	0.1538	
	4	0.745	0.1538	
	5	0.818	0.1538	
Motivasi Belajar(Y)	1	0.759	0.1538	Valid
	2	0.722	0.1538	
	3	0.677	0.1538	
	4	0.717	0.1538	
	5	0.738	0.1538	
	6	0.788	0.1538	

Sumber: Hasil olah Peneliti ,2023 (SPSS 22 Versi IBM)

Pada tabel 1 di dapat hasil seluruh butir pertanyaan yang diolah untuk variabel X1,X2,X3

dan Y adalah Valid. Karena Nilai R hitung > nilai R tabel (0.1538).

Menurut Sugiono (2005) dalam (Hidayat, n.d.), reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan pada serangkaian pengujian dan hasilnya tetap walaupun pengukuran dilakukan berulang-ulang dengan alat ukur tersebut.

Kategori koefisien reliabilitas (Guilford, 1956: 145) dalam (Hidayat, n.d.) yaitu tidak reliabel (<0,20), reliabilitas rendah (0,20 < r < 0,40), nilainya sedang (0,40 < r < 0,60) bernilai tinggi (0,60 < r < 0,80) dan sangat tinggi (0,80 < r < 1,00).

Dari semua butir pertanyaan diperoleh hasil reliabilitas seperti pada tabel 2 berikut:

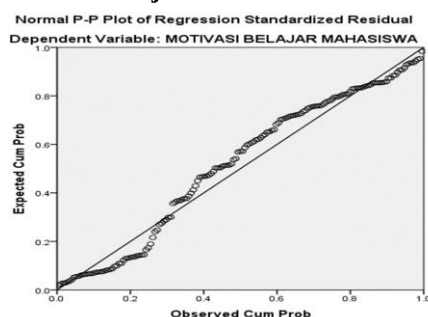
Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas (X1,X2,X3,dan Y)

No. Item	variabel	Reliabilitas	Ket
1	Kualitas Pelayanan	0.799	Reliabel Tinggi
2	Komitmen	0.840	Reliabel Tinggi
3	Disiplin	0.793	Reliabel Tinggi
4	Motivasi Belajar	0.824	Reliabel Tinggi

Sumber : Hasil Data yang diolah ,2023 (SPSS 22 Versi IBM)

Seluruh pertanyaan yang dibuat untuk semua variabel yang ada pada tabel 2 yaitu reliabel, karena reliabilitasnya bernilai di atas 0.70. Itu berarti reliabilitas dari semua pertanyaan bernilai tinggi.

Uji Normalitas



Sumber : Data Diolah Peneliti ,2023 (SPSS 22 Versi IBM)

Dari gambar di atas dapat dilihat pada garis diagonal tersebut diikuti dan didekati oleh titik-titik. Dan memberikan sebuah kesimpulan bahwa uji normalitas dengan menggunakan model regresi tersebut terpenuhi.

Menurut Sudjiono (2010) dalam Meiryani (2021) Uji Test T (Uji T) yaitu alat uji yang

digunakan untuk mengukur benar atau tidaknya sebuah dugaan dari sampel yang diperoleh secara acak dari sumber populasi yang sama, dan hasilnya tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Apabila signifikansinya bernilai < 0.05 maka variabel X berpengaruh terhadap Y dan juga hasilnya sebaliknya.

Tabel 3
Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients B	Std Error	Standardized Coefficients Beta	t	sig
(Constant)	9,465	1,832		5,167	0,000
Kualitas Pelayanan	,099	,048	,131	2,052	,042
Komitmen	,117	,058	,143	2,024	,045
Disiplin	,577	,079	,511	7,328	,000

Sumber : Data Diolah Peneliti ,2023 (SPSS 22 Versi IBM)

Tabel 3 di atas menunjukkan hasil bahwa semua hipotesis 1,2 dan 3 diterima. Hal ini disebabkan oleh semua variabel X1,X2 dan X3 mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel Y dimana nilai signifikansi dari variabel X1 0,042 < 0,05, variabel X2 sig. bernilai 0,045 < 0,05 dan nilai sig. variabel X3 0,000 < 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwa semua bernilai positif dan signifikan.

Tabel 4
Hasil Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	484,524	3	161,508	31,574	.000 ^b
	Residual	813,316	159	5,115		
	Total	1297,840	162			

Sumber: Hasil Output Peneliti (2023)

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa H4 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan, komitmen dan disiplin mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Variabel dependen). Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. nya 0,000 < 0,05 dan F tabelnya bernilai 2,66 < 31,574 (F hitung).

Besarnya kemampuan model yang dijadikan alat ukur untuk menjelaskan jenis variabel Y dinamakan koefisien determinan (Putro and Kamal, 2013).

Tabel 5
Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.362	2,262

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN, KUALITAS PELAYANAN, KOMITMEN

Sumber : Data Di Olah Peneliti ,2023 (SPSS 22 Versi IBM)

Tabel 5 menampilkan output R square senilai 0,373 yang artinya 37,3% variabel Y dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, komitmen serta disiplin. Sementara ada variabel lain yang mungkin lebih dominan pengaruhnya dari variabel yang diambil peneliti dan tidak terdapat dalam variabel penelitian ini sebanyak 62,7%.

PENUTUP

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel yang dijadikan penelitian seperti variabel independen (kualitas pelayanan, komitmen, dan disiplin) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Begitu juga dengan hasil uji F, variabel-variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap bisa dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa, sehingga hasil penelitiannya lebih baik dan lebih bisa mengembangkan lagi, sehingga dapat menghasilkan ilmu pengetahuan yang bisa bermanfaat bagi sipembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, Hardani, Universitas Sebelas Maret, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Universitas Gadjah Mada, M.Si. Hardani, S.Pd., Grad. Cert. Biotech Nur Hikmatul Auliya, et al. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Ananda, Rusydi, and Fitri Hayati. 2020. *Variabel Belajar: Kompilasi Konsep*. CV. Pusdikra MJ.
- Dirwan, A. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta." *Jurnal Cakrawala Pendidikan* 3 (3): 379–91.
<https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.2382>.

- Hidayat, Anwar. n.d. "Penjelasan Uji Reliabilitas Instrumen Lengkap."
<https://www.statistikian.com/2012/10/uji-reliabilitas-instrumen.html>.
- Huda, Nuril. 2020. *Disiplin Modal Utama Kesuksesan*. CV. Eureka Media Aksara. Vol. 5.
- Kementrian Hukum dan HAM. 2012. "UU RI No. 12/2012 Tentang Pendidikan Tinggi." *Undang Undang*, 18.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang, and Agus Supandi Soegoto. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6 (3): 1658–67.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>.
- Meiryani. 2021. "MEMAHAMI UJI T DALAM REGRESI LINEAR – Accounting." <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>.
- Mokodompit, Fitrianiingsih, and Buhari Luneto. 2019. "Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam* 2 (1): 93–110.
- Nadir. 2019. *Membangun Pendidikan*. CV. Rasi Terbit. Vol. 3.
<https://books.google.co.id/books?id=c630DwAAQBAJ>.
- Putro, R Yudha Adi, and Mustapha Kamal. 2013. "Analisis Pengaruh Brand Reputation, Brand Competence, Dan Brand Liking Terhadap Trust In Brand Pada Konsumen Windows Phone Nokia Di Surabaya" 10 (2): 178–85.
<https://doi.org/10.14710/jsmo.v10i2.5916>.
- Riadi, Muchlisin. 2017. "Pengertian, Jenis Dan Cara Menghitung Validitas." *Kajian Pustaka*.
<https://www.kajianpustaka.com/2017/04/pengertian-jenis-dan-cara-menghitung-validitas.html>.
- Saleh, Sirajuddin, and Muh Nasrullah. 2019. "Pengaruh Disiplin Mengajar Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran UNM." *Seminar Nasional LP2M UNM*, 45–48.
- Tahrir, Tahrir. 2018. "Hubungan Kompetensi Dan Disiplinan Kerja Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa." *Psychopathic: Jurnal Ilmiah Psikologi* 3 (2): 145–56.
<https://doi.org/10.15575/psy.v3i2.2183>.
- Triwibowo, Ardika, and Ramon Zamora. 2016. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Karyawan Pada Kantor Pelayanan Grapari
Telkomsel Cabang Batam.” *Jurnal Equilibiria*
Universitas Riau 3 (2): 1–22.
<https://www.journal.unrika.ac.id>.

Profil Penulis

Siti Mardah, S.E., M.M.,
Keilmuan Manajemen, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,
Jl. Adhyaksa No.2 Kayu Tangi Banjarmasin-70123
Email: sitimardah27@gmail.com