

**PENERAPAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN EXCELLENT SERVICE
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia)**

Tri Dessy Ratna Sari^{1*}, Renny Maisyarah², Rahima Br Purba³

¹⁻³ Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
E-mail: ¹⁾ dessyandhikari3@gmail.com, ²⁾ rennymaisyarah@dosen.pancabudi.ac.id,
³⁾ rahima@dosenpancabudi.ac.id

Abstract

The objective of this research is to examine the impact of the implementation of effective university governance on student satisfaction and excellent service, with a focus on how excellent service moderates the relationship between university governance and student satisfaction at the Indonesian Institute of Technology and Business. This study utilized primary data and targeted a population of 2,501 students from the Indonesian Institute of Technology and Business between 2020-2023. Purposive sampling was employed, resulting in a sample size of 100 students. The analysis involved simple linear regression analysis and MRA (Moderated Regression Analysis) using SPSS (Statistical Package for the Social Science) software. The findings of this study demonstrate that good university governance has a positive and significant impact on student satisfaction, while excellent service does not enhance the influence of good university governance on student satisfaction. These findings have implications for university administrators and policymakers, as they emphasize the significance of implementing and maintaining effective governance practices to improve student satisfaction. Further research could explore other factors that may moderate the relationship between university governance and student satisfaction, providing a more comprehensive understanding of this relationship.

Keywords: Good University Governance, Satisfaction, Students, Excellent, Service.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak penerapan tata kelola universitas yang efektif terhadap kepuasan mahasiswa dan layanan prima, dengan fokus pada bagaimana layanan prima memoderasi hubungan antara tata kelola universitas dan kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer dan menargetkan populasi sebanyak 2.501 mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia antara tahun 2020-2023. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan MRA (*Moderated Regression Analysis*) dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola universitas yang baik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara layanan prima tidak meningkatkan pengaruh tata kelola universitas yang baik terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memiliki implikasi bagi administrator universitas dan pembuat kebijakan, karena mereka

menekankan pentingnya menerapkan dan mempertahankan praktik tata kelola yang efektif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memoderasi hubungan antara tata kelola universitas dan kepuasan mahasiswa, memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan ini.

Kata Kunci: *Good University Governance*, Kepuasan, Mahasiswa, *Excellent Service*.

1. PENDAHULUAN

Good University Governance (GUG) merupakan turunan dari teori *Good Corporate Governance* yang merupakan konsep yang memiliki prinsip-prinsip yang dapat menjadi tolak ukur kinerja suatu perusahaan. Penerapan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) secara konsisten dan berkesinambungan dapat meningkatkan budaya mutu serta pelayanan akademik dan non-akademik sebuah perguruan tinggi sehingga diharapkan dapat berkontribusi pada pencitraan yang positif, reputasi yang unggul, dan kualitas daya saing yang tinggi (Rosyid et al., 2015). Kualitas pelayanan kepada mahasiswa dapat ditingkatkan dengan menerapkan tata kelola perguruan tinggi yang baik atau *good university governance*. Konsep *good university governance* muncul akibat dari berbagai masalah pengelolaan perguruan tinggi. Dari masalah administrasi hingga korupsi (Larasati et al., 2018).

Selain itu, konsep ini juga terlahir dari kesadaran bahwa penyelenggaraan pendidikan tinggi dan institusi perguruan tinggi berbeda dengan penyelenggaraan sebuah negara ataupun korporasi, yang menjadi pembedanya adalah nilai-nilai luhur dari pendidikan harus tetap dijaga dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, maka dapat ditentukan suatu ukuran apakah suatu perguruan tinggi telah menerapkan *good university governance* atau tidak adalah sampai sejauh mana perguruan tinggi tersebut mampu menyikapi dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraannya tanpa mengkhianati nilai-nilai luhur tadi dan amanat yang diembannya dari masyarakat, bangsa, dan negara yang menaunginya. Penerapan tata kelola yang baik di universitas diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan Sehingga relevansi tata kelola perusahaan, dan khususnya dewan direksi, dalam masyarakat kita, sangat terbuka untuk memiliki publikasi baru tentang topik terkait.

Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia (ITB Indonesia) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang telah bertransformasi sejak tanggal 04 Maret 2019 dari Sekolah Tinggi Poli Profesi menjadi ITB Indonesia sesuai dengan keputusan Kemenristekdikti No.142/KPT/I/2019 perihal izin penggabungan Sekolah Tinggi Teknik Poliprofesi dan Politeknik Poliprofesi Medan menjadi Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia. Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia memiliki enam prodi diantaranya adalah D3 Akuntansi, S1 Teknik Informatika, S1 Teknik Industri, S1 Rekayasa Perangkat Lunak, S1 Sistem Informasi, dan S1 Teknologi Informasi. Perkembangan jumlah mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara tata kelola universitas yang efektif dan kepuasan mahasiswa, dengan fokus khusus pada peran layanan prima sebagai moderator. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan

praktik tata kelola universitas yang baik mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dan apakah layanan prima semakin meningkatkan hubungan ini.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori Agensi pertama kali dicetuskan oleh Jensen dan Meckling pada tahun 1976. Jensen menyatakan bahwa hubungan agensi terjadi saat satu orang atau lebih (principal) memperkerjakan orang lain (agent) untuk memberikan suatu jasa dan kemudian mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan. Principal adalah pemilik saham atau investor dan yang dimaksud agen adalah manajemen yang mengelola perusahaan. Inti dari hubungan keagenan adalah adanya pemisahan fungsi antara kepemilikan di pihak investor dan pengendalian di pihak manajemen. Jika fungsi pemilik dan manajemen dipisah, ini akan menimbulkan konflik keagenan di antara pemilik dan manajemen.

2.2. *Good University Governance*

Menurut Wijatno (2009: 126), secara sederhana GUG dapat dipandang sebagai penerapan prinsip-prinsip dasar konsep good governance dalam sistem dan proses governance pada institusi perguruan tinggi melalui berbagai penyesuaian yang dilakukan berdasarkan nilai-nilai yang harus dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. GUG merupakan langkah yang dapat menunjang pencapaian kualitas suatu perguruan tinggi.

2.3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Sedangkan Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan setelah memakainya. Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberi oleh para pakar. Pada jasa pendidikan, pelanggan yang dimaksud yaitu mahasiswa. Kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Wilkie, 1990).

2.4. *Excellent Service*

Menurut (Maddy, 2009:8) bahwa pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat. Pelayanan Prima (Service Excellent) dapat dipahami sebagai melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan.

2.5. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan penjelasan awal yang masih bersifat sementara yang akan dibuktikan kebenarannya lebih lanjut setelah data empiris diperoleh. Dari pengertian di atas, adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: *Good University Governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia.

H₂: *Excellent Service* mampu memoderasi pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa masih aktif kuliah berjumlah 2.501 mahasiswa. Sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode purposive sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis statistik deskripti, analisis regresi linier sederhana, analisis moderated regression analysis (mra), uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

A. Deskripsi Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	67	67.0	67.0	67.0
	Perempuan	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 67 orang dengan persentase 67% dan sisanya adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 33%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	34.0	34.0	34.0
	5	45	45.0	45.0	79.0
	7	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mahasiswa semester 5 yaitu sebanyak 45 orang dengan persentase 45% dan sisanya adalah mahasiswa semester 3 sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 34% serta mahasiswa semester 7 sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 21%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3 Akuntansi	24	24.0	24.0	24.0
	S1 Rekayasa Perangkat Lunak	10	10.0	10.0	34.0
	S1 Sistem Informasi	10	10.0	10.0	44.0
	S1 Teknik Industri	7	7.0	7.0	51.0
	S1 Teknik Informatika	35	35.0	35.0	86.0
	S1 Teknologi Informasi	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mahasiswa S1 Teknik Informatika yaitu sebanyak 35 orang dengan persentase 35% dan sisanya adalah mahasiswa D3 Akuntansi sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 24%, mahasiswa S1 Teknologi Informasi sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 14%, mahasiswa S1 Rekayasa Perangkat Lunak sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 10%, serta mahasiswa S1 Sistem Informasi sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 10%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 32 Tahun	4	4.0	4.0	4.0
	17 Tahun - 20 Tahun	67	67.0	67.0	71.0
	21 Tahun - 24 Tahun	15	15.0	15.0	86.0
	25 Tahun - 28 Tahun	7	7.0	7.0	93.0
	29 Tahun - 32 Tahun	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang berusia diantara 17 tahun – 20 tahun yaitu sebanyak 67 orang dengan persentase 67% dan sisanya adalah mahasiswa yang berusia diantara 21 tahun – 24 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15%, mahasiswa yang berusia diantara 25 tahun – 28 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7%, mahasiswa yang

berusia diantara 29 tahun – 32 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7%, serta mahasiswa yang berusia > 32 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 4%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Organisasi Mahasiswa yang Diikuti

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Organisasi Mahasiswa yang Diikuti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)	26	26.0	26.0	26.0
	Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMA)	16	16.0	16.0	42.0
	Himpunan Mahasiswa Kristen (HMK)	11	11.0	11.0	53.0
	Himpunan Mahasiswa Rekayasa Perangkat Lunak (HIMAREKA)	9	9.0	9.0	62.0
	Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika (HMTI)	23	23.0	23.0	85.0
	Himpunan Mahasiswa Teknologi Informasi (HMTF)	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang mengikuti organisasi BEM yaitu sebanyak 26 orang dengan persentase 26% dan sisanya adalah mahasiswa yang mengikuti organisasi HMTI sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 23%, mahasiswa yang mengikuti organisasi HMA sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 16%, mahasiswa yang mengikuti organisasi HMTF sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15%, mahasiswa yang mengikuti organisasi HMK sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 11%, serta mahasiswa yang mengikuti organisasi HIMAREKA sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 9%.

B. Analisis Statistik Deskriptif

a. Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Good University Governance* (X)

Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif Variabel *Good University Governance* (X)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic		Statistic
X1.1	100	1	5	4.31	.097	.971
X1.2	100	1	5	4.16	.109	1.089
X1.3	100	2	5	4.12	.105	1.047
X1.4	100	1	5	4.12	.126	1.258
X1.5	100	1	5	3.87	.145	1.454
X1.6	100	1	5	4.15	.114	1.140
X1.7	100	1	5	4.12	.110	1.104
X1.8	100	1	5	4.32	.093	.931
X1.9	100	1	5	3.94	.130	1.301
X1.10	100	1	5	4.19	.115	1.152
X1.11	100	1	5	4.28	.121	1.207
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Good University Governance (X) diperoleh rata-rata secara keseluruhan sebesar 4.14 dengan kategori jawaban setuju.

b. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 7. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic
Y1.1	100	1	5	4.23	.110	1.100
Y1.2	100	1	5	4.09	.119	1.190
Y1.3	100	2	5	4.16	.111	1.108
Y1.4	100	2	5	4.11	.117	1.171
Y1.5	100	1	5	3.81	.140	1.398
Y1.6	100	2	5	4.10	.114	1.142
Y1.7	100	1	5	4.14	.113	1.128
Y1.8	100	2	5	4.06	.115	1.153
Y1.9	100	1	5	3.82	.138	1.381
Y1.10	100	1	5	3.75	.132	1.321
Y1.11	100	1	5	3.76	.135	1.349
Y1.12	100	1	5	3.73	.133	1.332
Y1.13	100	1	5	3.63	.139	1.390
Y1.14	100	1	5	3.71	.134	1.343
Y1.15	100	1	5	3.76	.137	1.372
Y1.16	100	1	5	3.70	.134	1.337
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) diperoleh rata-rata secara keseluruhan sebesar 3.91 dengan kategori jawaban setuju.

c. Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Excellent Service* (Z)

Tabel 8. Hasil Statistik Deskriptif Variabel *Excellent Service* (Z)

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic
Z1.1	100	1	5	3.82	.140	1.403
Z1.2	100	1	5	4.13	.119	1.186
Z1.3	100	1	5	4.22	.107	1.069
Z1.4	100	1	5	4.16	.117	1.170
Z1.5	100	1	5	4.33	.097	.975
Z1.6	100	1	5	4.25	.113	1.132
Z1.7	100	1	5	4.19	.117	1.169
Z1.8	100	1	5	4.29	.102	1.018
Z1.9	100	1	5	4.22	.119	1.186
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel *Excellent Service* (Z) diperoleh rata-rata secara keseluruhan sebesar 4.18 dengan kategori jawaban setuju.

C. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Item	Pearson Correlation (r Hitung)	r tabel	Keterangan
X1.1	0.421	0.1966	Valid
X1.2	0.536	0.1966	Valid
X1.3	0.619	0.1966	Valid
X1.4	0.525	0.1966	Valid
X1.5	0.553	0.1966	Valid
X1.6	0.478	0.1966	Valid
X1.7	0.575	0.1966	Valid
X1.8	0.465	0.1966	Valid
X1.9	0.460	0.1966	Valid
X1.10	0.412	0.1966	Valid
X1.11	0.424	0.1966	Valid
Y1.1	0.515	0.1966	Valid
Y1.2	0.637	0.1966	Valid
Y1.3	0.474	0.1966	Valid
Y1.4	0.511	0.1966	Valid
Y1.5	0.425	0.1966	Valid
Y1.6	0.591	0.1966	Valid
Y1.7	0.483	0.1966	Valid
Y1.8	0.662	0.1966	Valid
Y1.9	0.462	0.1966	Valid
Y1.10	0.457	0.1966	Valid
Y1.11	0.450	0.1966	Valid
Y1.12	0.415	0.1966	Valid
Y1.13	0.413	0.1966	Valid
Y1.14	0.471	0.1966	Valid
Y1.15	0.406	0.1966	Valid
Y1.16	0.415	0.1966	Valid
Z1.1	0.535	0.1966	Valid
Z1.2	0.443	0.1966	Valid
Z1.3	0.451	0.1966	Valid
Z1.4	0.461	0.1966	Valid
Z1.5	0.467	0.1966	Valid
Z1.6	0.500	0.1966	Valid
Z1.7	0.477	0.1966	Valid
Z1.8	0.467	0.1966	Valid
Z1.9	0.460	0.1966	Valid

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data SPSS di atas, diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah valid, hal ini disebabkan karena nilai pearson correlation dari semua item pada masing-masing variabel lebih besar daripada nilai r tabel 0.1966.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Good University Governance (X)	.816	11
Kepuasan Mahasiswa (Y)	.855	16
Excellent Service (Z)	.868	9

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data SPSS di atas, diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, hal ini disebabkan karena nilai Cronbach's Alpha dari semua item pada masing-masing variabel lebih besar dari 0.70.

c. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	9.32544413
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.036
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.104 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini adalah berdistribusi dengan normal.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas

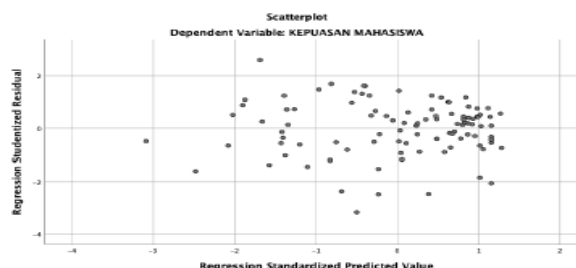
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE	.787	1.271
	EXCELLENT SERVICE	.787	1.271

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diperoleh nilai tolerance sebesar 0.787 dan nilai VIF 1.271 pada variabel good university governance dan variabel excellent service. Diketahui bahwa nilai tolerance $0.787 > 0.10$ dan nilai VIF $1.271 < 10.00$ sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan grafik output SPSS di atas, dapat diketahui bahwa pada grafik scatterplot data menyebar pada empat kuadran dan tidak mengumpul pada satu kuadran saja, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari masalah heteroskedastisitas.

D. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.336	5.755		4.055	.000
GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE	.861	.125	.572	6.908	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 23.336 + 0.861X_1$$

Persamaan persamaan regresi linier sederhana di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 23.336 menunjukkan jika Good University Governance bernilai konstan, maka nilai Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 23.336 satu satuan.
2. Koefisien regresi Good University Governance bernilai positif sebesar 0.861 menggambarkan bahwa arah hubungan antara Good University Governance dengan Kepuasan Mahasiswa adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan Good University Governance akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0.861.

E. Uji Hipotesis

Tabel 14. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.336	5.755		4.055	.000
GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE	.861	.125	.572	6.908	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber : Data Diolah (2024)

Dengan $df = n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$ maka diperoleh nilai t tabel pada penelitian ini adalah sebesar 1.98447. Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa t_{hitung} sebesar $6.908 > t_{tabel}$ 1.98447 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak, artinya Good University Governance berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putrika, et., all., 2021) dimana variabel Good University Governance berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

F. Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 15. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.316	25.553		.208	.836
GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE	1.244	.639	.827	1.946	.055
EXCELLENT SERVICE	.536	.695	.340	.771	.443
MODERASI (M)	-.011	.017	-.489	-.671	.504

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel interaksi antara *Good University Governance* (X) dengan *Excellent Service* (Z) sebesar $0.504 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan H_{02} diterima. Artinya, *Excellent Service* tidak mampu memoderasi pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putrika, et., all., 2021) dimana variabel *Excellent Service* mampu memoderasi pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah disajikan menunjukkan beberapa poin penting. Pertama, implementasi prinsip-prinsip tata kelola universitas yang baik, atau *Good University Governance*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Namun demikian, temuan kedua menunjukkan bahwa *Excellent Service* tidak dapat memoderasi pengaruh *Good University Governance* terhadap kepuasan mahasiswa. Meskipun layanan yang unggul penting dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tersebut tidak secara signifikan memperkuat hubungan antara tata kelola universitas yang baik dan kepuasan mahasiswa.

Untuk memberikan saran, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, perguruan tinggi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pedoman dalam meningkatkan praktik *Good University Governance*. Selanjutnya, perhatian lebih lanjut juga sebaiknya diberikan pada peningkatan layanan yang unggul untuk terus meningkatkan kepuasan mahasiswa. Terakhir, mengingat keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini, penting untuk memperhitungkan kendala tersebut dalam penelitian masa depan. Salah satu kendala yang disoroti adalah kurangnya partisipasi aktif mahasiswa perguruan tinggi dalam penelitian, yang dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Wulandari (2019) “Pengaruh Penerapan Good University Governance Terhadap Kinerja Organisasi The Influence Implementation of Good University Governance on the Performances of Organization” ISEI Accounting Review Vol. III, No. 2, September 2019, pages 44– 50 e-ISSN 2614-6312.
- Delanty, G. (2002). The governance of universities: What is the role of the university in the knowledge society/ Canadian Journal of Sociology, 27(2), 185–198.<https://doi.org/10.2307/3341710>.
- Directorate of Institutional and Cooperation Ditjen Dikti Kemdikbud, 2014. (2014). Good University Governance (GUG). 45. staff.ugm.ac.id/atur/statuta/latih/2014/03GoodUniversityGovernance.
- Eva Rachmawati (2020) “Pelaksanaan Service Excellent dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP” Jurnal Techno-Socio Ekonomika, Volume 13 No. 2 Oktober 2020.
- Ferlinda, E. D., Ribawanto, H., & Siswidiyanto. (2018). Implementasi Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT. Telkom Banyuwangi). Jurnal Administrasi Publik, 1(4), 25.
- Hanifah. (2018). Good University Governance Analysis Implementation on Private University in West Java, Indonesia. International Conference of Organizational Innovation, 3(10), 1280–1288. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3469>
- Hapsari, A. M., Kumadji, S., & Abdilah, Y. (2015). Pengaruh Excellent Service terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square). Jurnal Administrasi Bisnis, 1(2).
- Irma Rosalina (2022) “Analisis Penerapan Good University Governance Pada Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Menggunakan Togaf Adm, Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains 11(1), 52-65.
- Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: An assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. International Journal of Bank Marketing, 20(4), 146–160. <https://doi.org/10.1108/02652320210432936>
- Jamaluddin, & Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. IOSR Journal of Business and Management, 19(05), 23–33. <https://doi.org/10.9790/487x-1905012333>
- Kadek Eti Putrika (2021) “Penerapan Good University Governance terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Excellent Service sebagai Variabel Moderasi” E-Jurnal Akuntansi, Vol. 31 No. 11, November 2021.
- Lufi Aprilia (2017) “Pengaruh Good University Governance Terhadap Kepuasan Mahasiswa” Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017.
- Lie Liana (2009) “Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen” Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume XIV, No.2, Juli 2009 : 90-97.
- Mey A Sihotang (2022) “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada E-Commerce Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi tasikmalaya) ”TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan Volume 2 ISSUE 5 (2022).

- Nenny Evaliandia (2020) “Pengaruh Implementasi Prinsip – Prinsip Good University Governance Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi” Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585.
- Rahima Br Purba (2023), Teori Akuntansi, Sebuah Pemahaman Untuk Mendukung Penelitian di Bidang Akuntansi, Medan : Merdeka Kreasi.
- Rahman Tanjung (2019) “Manajemen Pelayanan Prima Dalam meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)” Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi) Volume 3 No. 1 Januari-April 2019.
- Reny Arniwati Lamadjido. (2012). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap kepuasan pasien di RSUD Anutapurapalu Tahun 2013. Journal Ilmu Pemerintahan, 2(1), 67–78.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).