



VOLUME 18 NO 1 JANUARI 2016

JURNAL EKONOMI & BISNIS DHARMA ANDALAS

PENGARUH KEMAMPUAN *SOFT SKILL* KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DARI SISI PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS PADANG

Yusnaena¹, Syahrul Effendy¹ dan Erdasti Husni¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

Abstrack

Universities as institutions of education service providers need a reliable strategy to win business competition, where competition was not only include physical means alone but non-physical means as are required. with increased service quality to be offered was gaining very high. Almost all companies today requires an appropriate combination between hard skills and soft skills. This research is descriptive explanatory. The sampling method using simple random sampling method. FEB student samples Universitas Dharma Andalas Padang totaling 100 people. The data used primary data and secondary data. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis. Results of research initiatives dimensional effect on student satisfaction in terms of service.

Commitment dimensional effect on student satisfaction in terms of service .. Creativity dimensions affect positively and significantly related to student satisfaction in terms of service. Communication dimensional effect on student satisfaction in terms of service. Integrity dimensional effect on student satisfaction in terms of service. Discipline dimensional effect on student satisfaction in terms of service. Discipline employees at the Faculty of Economics, University of Andalas Padang Dharma already well underway. Student satisfaction in terms of service at the Faculty of Economics, University of Andalas Padang Dharma are in good condition already. All independent variables (Initiative, Commitment, Creativity, Communication, Integrity, and Discipline) jointly affect the service satisfaction positively and significantly.

Keywords: *Ability Sofskill employee, student satisfaction*

PENDAHULUAN

Soft skill adalah ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Inter-Personal Skills) dan ketrampilan dalam mengatur dirinya

sendiri (*Intra-Personal Skills*) yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara. Berkenaan dengan hal tersebut diatas Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas sebagai lembaga

pendidikan yang memiliki pesaing yang sangat ketat agar mampu berkompetisi dengan perguruan tinggi swasta lainnya perlu berbenah diri dalam menghadapi persaingan untuk meraih konsumen dengan memberikan pelayanan yang bagus kepada mahasiswa, Namun berdasarkan pantauan dan wawancara dilapangan mengidentifikasi bahwa fenomena dilapangan menunjukkan adanya permasalahan yang muncul dari kepuasan yang dirasakan mahasiswa yang timbul dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap mahasiswa, yang menurut mereka tidak memuaskan sehingga hal ini memicu timbulnya rasa ketidakpuasan bagi mahasiswa sebagai konsumen dalam menerima layanan tersebut, untuk itu Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas dalam memberikan jasa kepada konsumen (mahasiswa) dan dalam proses menghasilkan kualitas pelayanan yang prima dituntut untuk selalu mengembangkan diri melalui pengembangan SDM nya dibidang kemampuan *soft skill* karyawannya diharapkan dengan pengembangan *soft skill* karyawan yang baik dapat meningkatkan pelayanan yang baik pula sehingga mahasiswa merasakan kepuasan dalam menerima layanan. Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka permasalahan

penelitian ini yang akan dibahas adalah “Pengaruh Kemampuan *Soft skill* Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dibidang pelayanan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang

Penelitian ini adalah untuk menguji dimensi-dimensi kemampuan *soft skill* karyawan terhadap kepuasan mahasiswa dari sisi pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang, *Soft skill* didefinisikan sebagai keterampilan dalam berpikir analitis yang membangun, berpikir logis, kritis, mampu berkomunikasi dan bekerjasama dalam team, serta bersikap dan berperilaku dalam berkarya sehingga dapat mandiri. *Soft skill* merupakan kompetensi non akademik yang menjadi modal seorang sarjana agar dapat mencapai kesuksesan dalam karier serta lebih berhasil dan berfungsi dalam kehidupan bermasyarakat

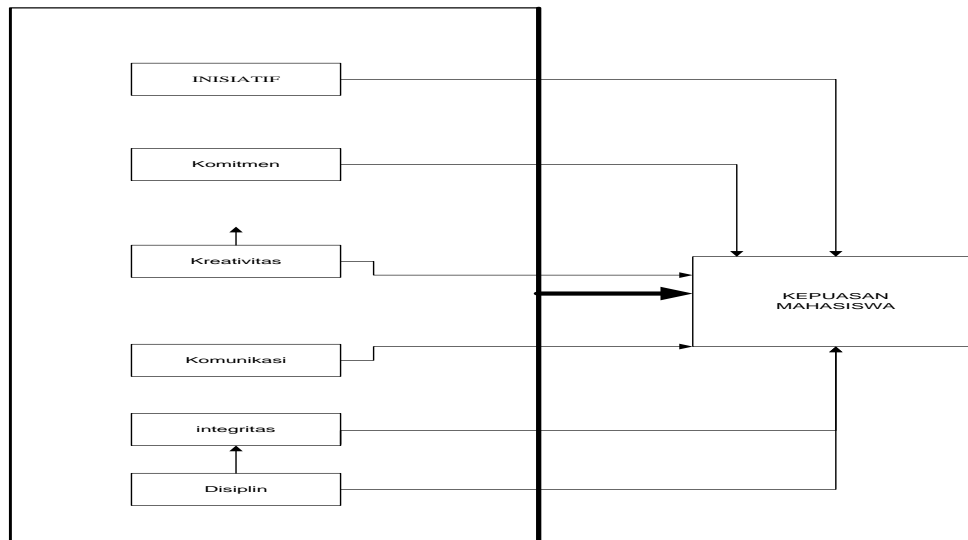
Kepuasan pelanggan ini merupakan *outcome* dari aktifitas kinerja SDM, dengan demikian hal tersebut terkait langsung dengan berbagai tahap perilaku konsumen. Misalnya, jika konsumen (mahasiswa) terpuaskan dengan jasa yang ditawarkan, mereka akan sangat mungkin akan puas dan melakukan pembelian ulang.

Dalam Penelitian ini penulis mengkaji Pengaruh Kemampuan *soft skill* karyawan terhadap kepuasan mahasiswa dari sisi pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sebagai salah satu

perguruan tinggi penyedia jasa pendidikan di Kota Padang

Berdasarkan uraian diatas maka model teoritis penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1. Model Penelitian



Penelitian ini bersifat *survey* dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan mengetahui Pengaruh Kemampuan *soft skill* karyawan FEB Universitas Dharma Andalas terhadap kepuasan mahasiswa dari sisi pelayanan.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh berdasarkan *survey* lapangan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan alat analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa Jurusan Manajemen FE Unidha Padang, yang aktif pada tahun akademik yang berjalan 2014/15, dan sampel diambil sebanyak 100

orang dengan menggunakan teknik *Acidental Random Sampling*

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *survey*. Menggunakan dua instrumen terdiri dari enam perangkat kuesioner untuk variabel, kemampuan *soft skill*, dan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Inisiatif dekat hubungannya dengan kepeloporan. Para pelopor adalah pribadi-pribadi yang memiliki kekuatan inisiatif kerja. Tanggapan responden terhadap dimensi Inisiatif

dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inisiatif

No	Pertanyaan Variabel Inisiatif	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Karyawan terlihat senantiasa menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah atasan sehingga dalam melayani kami mereka semangat	3,48	69,6	Baik
2	Karyawan dalam situasi mendesak bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya demi kelancaran operasional perusahaan sehingga sebagai mahasiswa kami merasa terbantu dalam berurusan	3,47	69,4	Baik
3	Bersedia memperbaiki kesalahan dengan sukarela tanpa diperintah atasan, disaat ada kendala dengan spontan mereka memperbaikinya sehingga layanan yang kami terima sangat cepat dan kami puas	3,70	74,0	Baik
4	Kami puas dalam berurusan dengan karyawan karena mereka siap melayani walaupun jam kerja sudah usai tanpa adanya perintah atasan	3,33	66,6	Baik
5	Atas kemauan sendiri karyawan bersedia menyelesaikan urusan mahasiswa walaupun jam istirahat sudah masuk	3,16	63,2	Baik
6	Bersedia memberikan pelayanan disela-sela jam istirahatnya, sehingga kami sangat merasakan kepuasan dalam berurusan	3,28	65,6	Baik
7	Senantiasa tersenyum dalam memberikan pelayanan, membuat kami menjadi sangat damai dan puas	3,50	70,0	Baik
8	Dalam waktu yang singkat senantiasa berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan mahasiswa yang dibutuhkan saat berurusan dengannya. Sehingga kami puas dengan pelayanan yang efektif tersebut	3,55	71,0	Baik
Rata-rata		3,43	68,7	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Inisiatif sebesar 3,43 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 68,7% yang juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Inisiatif karyawan Universitas Dharma Andalas Padang sudah baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Komitmen

Komitmen merupakan kesetiaan pada organisasi, dimana karyawan mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi dengan prestasi kerja yang tinggi. Tanggapan responden terhadap variabel Komitmen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Komitmen

No	Pertanyaan Variabel Komitmen	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Senantiasa menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena menurutnya ini adalah sebuah tanggung jawab, sehingga apa yang kami butuhkan saat beurusan tidak pernah terkendala	3,72	74,4	Baik

2	Selalu tampil baik dalam pelayanan sehingga kami berurusan tidak pernah kecewa	3,55	71,0	Baik
3	Merasa bertanggungjawab atas kelangsungan organisasinya, sehingga dia sangat menghargai keberadaan kami sebagai mahasiswa	3,79	75,8	Baik
4	Menepati janji dengan mahasiswa dalam menyelesaikan surat-menyurat jika ada surat-menyurat yang membutuhkan waktu penyelesaiannya.	3,83	76,6	Baik
5	Senantiasa siap untuk membantu kesulitan mahasiswa dalam berurusan	3,78	75,6	Baik
6	Siap sedia terjun menyelesaikan pekerjaan karena mereka sadar bahwa itu sebuah tanggung jawab institusi yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya	3,63	72,6	Baik
7	Sejalan antara perkataan dan perbuatan dalam memberikan pelayanan, sehingga kami puas dalam menerima pelayanan	3,51	70,2	Baik
8	Senantiasa memikirkan kelangsungan organisasi dengan bekerja sebaik mungkin	3,78	75,6	Baik
9	Rasa memiliki yang sangat kuat atas organisasi sehingga senantiasa bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi	3,69	73,8	Baik
10	Takut kehilangan pekerjaan, sehingga mereka bekerja sangat profesional dan sebagai mahasiswa kami merasa puas untuk menerima semua layanan	3,56	71,2	Baik
Rata-rata		3,68	73,7	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Komitmen sebesar 3,68 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 73,7% yang juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa karyawan Universitas Dharma Andalas Padang sudah mempunyai Komitmen yang baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Kreativitas

Kreativitas adalah proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau konsep baru, atau hubungan baru antara gagasan dan konsep yang sudah ada. Tanggapan responden terhadap Kreativitas karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kreativitas

No	Pertanyaan Variabel Kreativitas	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Senantiasa mempunyai ide-ide yang baru dalam memberikan pelayanan sehingga mahasiswa yang dilayani merasa tertarik untuk berurusan dengan mereka	3,44	68,8	Baik
2	Gagasan yang muncul dari pemikirannya sangat membantu kami dalam kualitas pelayanan	3,59	71,8	Baik
4	Selalu inovatif dalam pelayanan sehingga mahasiswa senang berurusan	3,60	72,0	Baik
5	Senantiasa terlibat dalam hubungan yang harmonis dalam memberikan pelayanan	3,64	72,8	Baik

6	Setiap pekerjaan yang dilakukan jarang menemui kendala karena mereka senantiasa menjalin hubungan baik dengan mahasiswa	3,62	72,4	Baik
7	Memberikan layanan dengan cara yang senantiasa membuat mahasiswa tertarik sehingga terkadang mahasiswa tidak merasa bosan dalam menunggu selesainya surat-menyurat yang dibutuhkan	3,47	69,4	Baik
8	Senantiasa memberikan tawaran tawaran yang menurut mahasiswa bisa melegakan hatinya dalam berurusan, sehingga mahasiswa tidak jenuh.	3,34	66,8	Baik
9	Senantiasa menyambut kedatangan mahasiswa dengan cara cara yang unik dan menarik.	3,33	66,6	Baik
10	Berusaha menggali ilmu tentang bagaimana memberikan pelayanan yang prima sehingga mahasiswa senantiasa merasa dihargai	3,55	71,0	Baik
Rata-rata		3,51	70,2	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Kreativitas sebesar 3,51 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 70,2% yang juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Kreativitas karyawan pada Universitas Dharma Andalas Padang sudah tercapai dengan baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Tanggapan responden terhadap Komunikasi karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi

No	Pertanyaan Variabel Kreativitas	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Karyawan senantiasa bertutur kata dengan ramah sehingga kami merasa senang	3,52	70,4	Baik
2	Karyawan selalu bertutur kata dengan santun sehingga kami merasa dihargai	3,59	71,8	Baik
3	Karyawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan kami senantiasa jelas dan mudah dimengerti sehingga kami merasa puas	3,59	71,8	Baik
4	Andaikan kami menemui kendala dalam proses administrasi kemahasiswaan, kami bertanya maka karyawan selalu memberikan jawaban dengan jelas baik dan sopan	3,73	74,6	Baik
6	Semua urusan yang belum bisa diselesaikannya dalam waktu yang sudah ditentukan selalu dikomunikasikannya kepada kami, sehingga kami merasa tenang.	3,50	70,0	Baik

8	Karyawan menyampaikan pengumuman-pengumuman yang berhubungan dengan proses perkuliahan sangat jelas dan akurat.	3,77	75,4	Baik
10	Hal yang sangat menyenangkan yang kami rasakan adalah terjalinnya komunikasi yang baik antara kami dengan karyawan sehingga apapun informasi selalu kami terima tepat waktu.	3,46	69,2	Baik
Rata-rata		3,59	71,9	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Komunikasi sebesar 3,59 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 71,9% juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Komunikasi karyawan dengan mahasiswa pada Universitas Dharma Andalas Padang sudah terjalin dengan baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Integritas

Integritas diri adalah suatu pemahaman tentang terwujudnya perkembangan yang seimbang dan sinergis atas berbagai dimensi diri. Tanggapan responden terhadap Integritas karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Integritas

No	Pertanyaan Variabel Integritas	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
2	Karyawan melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada kami senantiasa secara tulus dan ikhlas tanpa terlihat sikap keterpaksaannya	3,52	70,4	Baik
3	Karyawan paham dan mengerti atas tugas-tugas yang diembannya karena mereka mempunyai kemampuan dalam tugas dan tanggung jawab yang diembannya.	3,58	71,6	Baik
4	Karyawan dalam memberikan pelayanan senantiasa memuaskan walapun tanpa adanya pengawasan dari pimpinan	3,69	73,8	Baik
5	Kalau pada suatu kondisi tertentu di sekitar lingkungan kerja karyawan ada pimpinan maka dia akan memberikan pelayan sebaik mungkin	3,62	72,4	Baik
6	Pelayanan yang baik yang kami terima dari karyawan merupakan kinerja yang seharusnya, yang harus dilakukan karyawan dalam melaksanakan tugas untuk melayani kami.	3,54	70,8	Baik
7	Ketidaktanggungan karyawan atas tugas dan tanggungjawabnya tidak pernah diperbaikinya sehingga kami selalu menerima pelayanan yang tidak semestinya karena mereka tidak mengerti atas masalah yang dihadapinya.	3,64	72,8	Baik
Rata-rata		3,60	72,0	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Integritas sebesar 3,60 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 72,0% juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Integritas karyawan dengan mahasiswa pada Universitas Dharma Andalas

Padang sudah tercapai dengan baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Disiplin

Disiplin adalah suatu sikap menaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa pamrih. Tanggapan responden terhadap Disiplin karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Disiplin

No	Pertanyaan Variabel Disiplin	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Dalam memberikan pelayanan karyawan tepat waktu	3,57	71,4	Baik
2	Karyawan tidak suka menunda-nunda pekerjaan sehingga kami merasa dilayani sesuai dengan kebutuhan kami	3,51	70,2	Baik
3	Semua surat-menyurat yang kami butuhkan yang merupakan tugas dan tanggungjawabnya selalu tertunda sehingga kami merasa tidak dilayani dengan baik	3,40	68,0	Baik
4	Informasi yang kami terima yang berhubungan dengan pelaksanaan dengan proses belajar mengajar kami terima tepat waktu	3,73	74,6	Baik
6	Hasil studi senantiasa kami terima tepat waktu	3,49	69,8	Baik
7	Karyawan selalu berada di tempat sesuai dengan jam kerja yang berlaku	3,50	70,0	Baik
9	Kepribadian yang disiplin mengerjakan tugas sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di kampus ini menjadi lambang utama melekat pada diri karyawan	3,62	72,4	Baik
10	Ketepatan, ketelitian dan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan karyawan adalah moto kerjanya.	3,47	69,4	Baik
Rata-rata		3,54	70,7	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Disiplin sebesar 3,54 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 70,7% juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Disiplin karyawan dengan mahasiswa pada Universitas Dharma Andalas

Padang sudah terlaksana dengan baik.

Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan karyawan. Tanggapan responden terhadap Kepuasan

Pelayanan karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelayanan

No	Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelayanan	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Kami merasa puas dalam menerima pelayanan karena karyawan benar-benar melayani kami dengan prosedur yang baik	3,54	70,8	Baik
2	Kami merasa puas menerima pelayanan karena karyawan tidak suka menunda-nunda pekerjaan sehingga kami merasa dilayani sesuai dengan kebutuhan kami	3,56	71,2	Baik
3	Dilihat dari sikap inisiatif karyawan, semua surat-menyurat yang kami butuhkan yang merupakan tugas dan tanggungjawabnya andaikan ada kendala, mereka berinisiatif untuk mencarikan jalan keluarnya sehingga kami puas dengan layanan seperti itu	3,66	73,2	Baik
4	Kebutuhan informasi dalam proses PBM sangat lancar karena karyawan memiliki komunikasi yang lancar dengan kami sehingga apapun informasi yang kami butuhkan tersedia dengan baik	3,62	72,4	Baik
5	Kepuasan sangat kami rasakan dalam pelayanan karyawan dari sisi perolehan hasil studi bisa kami dapatkan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	3,64	72,8	Baik
6	Kepuasan pelayanan juga kami rasakan dalam hal pelayanan dari sisi sarana dan prasarana dalam proses perkuliahan, sehingga kami merasa tidak terkendala dengan ketersediaan sarana yang kami butuhkan	3,68	73,6	Baik
7	Kepuasan pelayanan juga sangat kami rasakan tinggi dari sisi kesiagaan karyawan dalam menjaga jam kerja.	3,61	72,2	Baik
9	Kami merasa puas dalam menerima pelayanan karena kami rasakan dari sisi kepribadian karyawan yang disiplin mengerjakan tugas sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di kampus ini menjadi lambang utama melekat pada diri karyawan tersebut.	3,41	68,2	Baik
10	Ketepatan, ketelitian dan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan karyawan adalah moto kerjanya. Sehingga dalam menerima pelayanan kami benar benar merasa sangat terlayani dengan baik.	3,46	69,2	Baik
Rata-rata		3,58	71,5	Baik

Sumber : olahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Kepuasan Pelayanan sebesar 3,58 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 71,5% juga termasuk ke

dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Pelayanan karyawan yang dirasakan oleh mahasiswa pada Universitas Dharma Andalas Padang sudah tercapai dengan baik.

Analisa Regresi Berganda

Tabel 8. Koefisien Regresi Variabel Dependen dan Independen

Variabel	Koefisien Regresi			
	Beta	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	1,124	2,338	0,022	Signifikan
Inisiatif (X ₁)	0,035	0,473	0,037	Signifikan
Komitmen (X ₂)	0,020	0,214	0,031	Signifikan
Kreativitas (X ₃)	0,187	1,909	0,029	Signifikan
Komunikasi (X ₄)	0,214	2,116	0,037	Signifikan
Integritas (X ₅)	0,042	0,538	0,025	Signifikan
Disiplin (X ₆)	0,194	2,244	0,027	Signifikan

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber : hasil olahan data

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for Windows*, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,124 + 0,035 X_1 + 0,020 X_2 + 0,187 X_3 + 0,214 X_4 + 0,042 X_5 + 0,194 X_6$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai Konstanta sebesar 1,124 menyatakan bahwa tanpa adanya Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin maka Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa adalah sebesar 1,124.
- Koefisien regresi variable X₁ (Inisiatif) sebesar 0,035 artinya setiap peningkatan Inisiatif sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,035 atau 3,5 %.

- Koefisien regresi variable X₂ (Komitmen) sebesar 0,020 artinya setiap peningkatan Komitmen sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,020 atau 2,0 %.

- Koefisien regresi variable X₃ (Kreativitas) sebesar 0,187 artinya setiap peningkatan Kreativitas sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,187 atau 18,7 %.

- Koefisien regresi variable X₄ (Komunikasi) sebesar 0,214 artinya setiap peningkatan Komunikasi sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,214 atau 21,4 %.

- Koefisien regresi variable X₅ (Integritas) sebesar 0,042 artinya setiap peningkatan Integritas sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,042 atau 4,2 %.

- Koefisien regresi variable X₆ (Disiplin) sebesar 0,194 artinya setiap

peningkatan Disiplin sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,194 atau 19,4 %.

Secara parsial, pengaruh dari Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pengaruh Inisiatif terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variabel X_1 (Inisiatif) sebesar 0,035 dengan nilai $t_{hitung} = 0,473$ (Signifikan $0,037 < 0,05$), menunjukkan bahwa Inisiatif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya, semakin bagus Inisiatif maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variable X_2 (Komitmen) sebesar 0,020 dengan nilai $t_{hitung} = 0,214$ (Signifikan $0,031 < 0,05$), menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya semakin baik Komitmen maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variable X_3 (Kreativitas) sebesar 0,187 dengan nilai $t_{hitung} = 1,909$ (Signifikan $0,029 < 0,05$), menunjukkan bahwa Kreativitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya semakin baik Kreativitas maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variable X_4 (Komunikasi) sebesar 0,214 dengan nilai $t_{hitung} = 2,116$ (Signifikan $0,037 < 0,05$), menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya semakin baik Komunikasi maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Integritas terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variable X_5 (Integritas) sebesar 0,042 dengan nilai $t_{hitung} = 0,538$ (Signifikan $0,025 < 0,05$), menunjukkan bahwa Integritas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya semakin baik Integritas maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan

Koefisien regresi variable X_6 (Disiplin) sebesar 0,194 dengan nilai $t_{hitung} = 2,244$ (Signifikan $0,027 < 0,05$), menunjukkan bahwa Disiplin berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Artinya semakin baik Disiplin maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Dari keenam variabel independen yang dianalisa dalam penelitian ini, maka terlihat variabel yang paling besar mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah Komunikasi dan variabel yang paling kecil mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah Komitmen.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Inisiatif Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Inisiatif mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin baik Inisiatif, maka akan semakin meningkat pula Kepuasan Pelayanan. Inisiatif karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang pada saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menilai

bahwa karyawan bersedia memperbaiki kesalahan dengan sukarela, dan senantiasa berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan mahasiswa dalam waktu yang singkat.

Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Komitmen mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus komitmen maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan. Komitmen karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menilai bahwa karyawan menepati janji dengan mahasiswa dalam menyelesaikan surat-menyurat, bertanggungjawab, dan senantiasa siap untuk membantu kesulitan mahasiswa dalam berurusan.

Pengaruh Kreativitas Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kreativitas mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Kreativitas maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan. Kreativitas karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menilai bahwa karyawan

senantiasa terlibat dalam hubungan yang harmonis dalam memberikan pelayanan dan senantiasa menjalin hubungan baik dengan mahasiswa.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Komunikasi mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Komunikasi maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan. Komunikasi karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menilai bahwa karyawan menyampaikan pengumuman-pengumuman yang berhubungan dengan proses perkuliahan dengan jelas dan akurat dan karyawan selalu memberikan jawaban dengan jelas, baik dan sopan atas pertanyaan mahasiswa mengenai masalah administrasi.

Pengaruh Integritas Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Integritas mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Integritas maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan. Integritas karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas

Padang sudah berjalan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menilai bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan senantiasa memuaskan walaupun tanpa adanya pengawasan dari pimpinan dan karyawan terlihat paham atas tugas-tugas yang diembannya.

Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Disiplin mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Disiplin maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelayanan. Disiplin karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa selalu menerima informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan proses belajar mengajar dengan tepat waktu dan karyawan selalu disiplin mengerjakan tugas sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku.

Pengaruh Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa semua variabel independen (Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin) secara bersama-sama mempengaruhi

Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin karyawan maka akan semakin meningkat Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap Pelayanan karyawan di Universitas Dharma Andalas Padang. Hal ini terjadi karena para karyawan bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi mereka dengan mengutamakan hasil yang terbaik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dan hasil analisis dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi Inisiatif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Inisiatif karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang pada saat ini sudah berjalan dengan baik.
2. Dimensi Komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Komitmen karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah baik.
3. Dimensi Kreativitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Kreativitas karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik.
4. Dimensi Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Komunikasi karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik.
5. Dimensi Integritas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Integritas karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik.
6. Dimensi Disiplin berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan. Disiplin karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang sudah berjalan dengan baik.
7. Kepuasan mahasiswa dari sisi Pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang berada dalam kondisi sudah baik.
8. Semua variabel independen (Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin) secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya semakin bagus Inisiatif,

- Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin karyawan maka akan semakin meningkat Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap Pelayanan karyawan di Universitas Dharma Andalas Padang.
9. Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pelayanan pada Universitas Dharma Andalas Padang adalah Komunikasi. Sedangkan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa pada Universitas Dharma Andalas Padang adalah Komitmen.

SARAN PENELITIAN LEBIH LANJUT

Untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan pada Universitas Dharma Andalas Padang, disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini disarankan dapat menjadi acuan dan kontribusi bagi lembaga pendidikan, dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelayanan. Bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan, dapat dilakukan dengan meningkatkan dimensi Inisiatif, Komitmen, Kreativitas, Komunikasi, Integritas, dan Disiplin.

2. Hasil penelitian ini disarankan, dapat menjadi sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan berpikir penulis baik secara teoritis maupun praktis beserta aplikasinya.
3. Hasil penelitian ini disarankan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya apabila melakukan penelitian di bidang yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Albro, (1999), "Bank Marketing", ABI/INFORM Research, 31.9. Pq.67
- Arasli, (2005), "The International Journal Of Bank Marketing", ABI/INFORM Research. pq.58.
- Avkiran, (1997), "International Journal of Bank Marketing", Vol.12 No.6, pp.10-18.
- Boshoff, (1995), "European Journal Of Marketing", Vol.29.N0.2. pq 23-42, MCB University Press.
- Babin,(2005), "The Journal of Service Marketing".
- Caruana, A. (2002), "Service loyalty the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction, European Journal of Marketing", Vol.36 No.7/8. pp. 811-828
- Davidow, (2003), "Journal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Hawkins, Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, Eleventh Edition",

- McGraw-Hill Companies, Inc. 2010),p.23 New York.
- Richard Gerson, (2002), “*Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*”, Penerbit PPM.p.3, Jakarta
- Smoldt, (1998), “*The Healthcare Forum Journal*”, ABI/Inform Research.pq. 54
- Suharto Abdul Majid (2009), “*Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*”, PT. Rajagrafindo Persada,p. 48, Jakarta.
- Parasuraman, (1991), “*Understanding Customer Expectation of Service,Sloan Management Review*”.
- Walker, (2001), “*Journal Of Service Research*”, JBR: April :8.1 Pq.58
- Wangenheim, (2005), “*Journal Of Service Research*”, JBR:Aug:8.1 Pq.67
WWW. Blogger.Com
- Valarie A.Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, “*Services Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition*”, McGraw-Hill Companies, Inc. 2009),p.104, New York.
WWW.Vibiznews.com/1/Journal last.php.2008.
- <http://edukasi.kompasiana.com/2013/01/14/soft-skills-untuk-service-excellence>
- <http://www.arenakarier.com/artikel/soft-skills--macammacam-soft-skills-dan-kegunaanya>
- <http://www.furhanm.com/2011/07/hard-skill-dan-soft-skill.html>
- <http://mudrikmaulana.blogspot.com/2014/11/softskill-dan-aspek-aspeknya.html>
- https://diahnandagibran.wordpress.com/2013/06/07/makalah_softskill/
- http://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan_21.html