

## Pengaruh Persepsi Atas Biaya Kuliah Dan Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistik

Adi Permana<sup>1</sup>, Ayi Maulana Yusup<sup>2</sup>, Nurhayati<sup>3</sup>  
Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia<sup>1</sup>  
Universitas Pakuan, Indonesia<sup>2</sup>  
STIE Ganesha, Indonesia<sup>3</sup>

Email: <sup>1</sup>adipermana8579@gmail.com, <sup>2</sup>ayiahmad.my@gmail.com,  
<sup>3</sup>nurhayatirachman03@gmail.com

---

### **Abstract**

Received: 10 Mei 2024

Revised: 10 Juni 2024

Accepted: 10 Juli 2024

Published online

*The purpose of this study was to determine the direct effect of perceptions of tuition fees on student achievement, to determine the direct effect of service quality on academic achievement and to find out the indirect effect of perceptions of tuition fees on student achievement through service quality. This research uses a quantitative method with a path analysis approach in which service quality is the intervening variable. Data were obtained by distributing research questionnaires in the form of perception questionnaires on tuition fees and service quality with rating scaling following the Likert rules. Meanwhile, the study achievement data for statistics courses were obtained from UTS scores. The number of samples in this study were 72 students who were taken by random sampling technique. Based on the results of the study it was concluded that there is a positive and significant direct effect of perceptions of tuition fees on learning achievement, there is a positive and significant direct effect of service quality on learning achievement and there is a positive and significant indirect effect of perceptions of tuition fees on student achievement through service quality.*

### **Keywords:**

*Tuition Fees, Service Quality, Learning Achievement*

---

## PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan primer, hal ini tidak lain karena pendidikan dapat meningkatkan kualitas manusia yang pada akhirnya akan meningkatkan ekonomi keluarga. Di kota-kota besar pendidikan yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Peluang ini seharusnya bisa tangkap oleh penyelenggara perguruan tinggi untuk menyiapkan berbagai fasilitas, peningkatan kualitas pendidikan dan pembiayaan yang rasional sebagai nilai jual di masyarakat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada jumlah mahasiswa yang akan masuk atau mengikuti pendidikan di perguruan tinggi. Namun persaingan dalam merebut hati mahasiswa merupakan tantangan tersendiri yang harus dihadapi. Upaya yang dapat dilakukan oleh perguruan tinggi adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan biaya kuliah yang bersaing dengan lembaga pendidikan tinggi lainnya (Suharyanto, 2018)

Dalam memilih lembaga perguruan tinggi, mahasiswa mengharapkan lembaga pendidikan yang dapat meningkatkan kualitas manusia melalui berbagai pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi tersebut. Dengan adanya tuntutan dari konsumen, maka perguruan tinggi seperti ini wajib untuk meningkatkan kualitas layanan, sarana dan prasarana yang memadai, biaya kuliah yang terjangkau dan mempersiapkan tenaga pendidik yang berkualitas baik. Biaya pendidikan dalam arti luas adalah seluruh biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa untuk mendapatkan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi dan berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pendidikan (Amalia, 2020). Biaya pendidikan menjadi salah satu masukan instrumental (*instrumental input*) yang perannya sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Secara khusus biaya kuliah/pendidikan merupakan satu komponen masukan instrumental (*instrumental input*) yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan (Hajatina, 2021a). Jika perguruan tinggi menerapkan prinsip-prinsip *good university governance* (transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba) pada sarana prasarana yang diterima mahasiswa maka kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan meningkat serta kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat (Harahap dkk., 2019). Usaha yang dapat dilakukan perguruan tinggi untuk dapat memberikan kepuasan mahasiswa, sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yaitu dengan cara meningkatkan mutu atau kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa keberlangsungan suatu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan mahasiswa yang mereka miliki. Mahasiswa merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus dapat memenuhi kepuasan kepada semua mahasiswa agar merasa senang dan menunjukkan prestasi yang bagus (Kriswandari, 2011). Kepuasan mahasiswa dapat diukur dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen (Djami Rane dkk., 2019). Indikator kualitas pelayanan

akademik oleh Parasuraman dkk dalam (Nastiti, 2015) yang terkenal dengan sebutan SERVQUAL (Service of Quality) sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap mahasiswa dengan melakukan penyampaian informasi yang jelas.
2. Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan staf akademik untuk menumbuhkan rasa percaya setiap mahasiswa terhadap lembaga pendidikan.

3. Bukti Terukur (Tangible), yaitu kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada setiap orang tua mahasiswa.
4. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja staf akademik haruslah sesuai dengan harapan mahasiswa (Awe, 2017).
5. Empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya untuk memahami apa saja yang diinginkan oleh mahasiswa tersebut.

Manfaat Kualitas Pelayanan Akademik Menurut (Listyaningrum dkk., 2016) manfaat pelayanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu lembaga pendidikan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk menarik hati mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas (Fitriana, 2018)

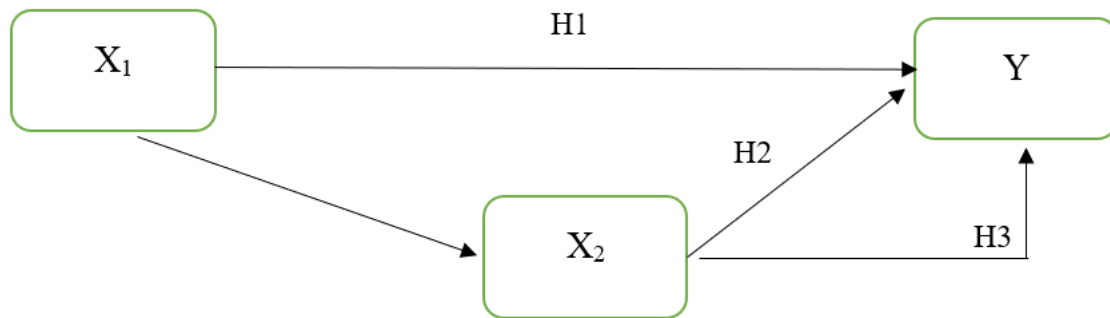
Universitas Indraprasta PGRI merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dengan kualitas yang baik dan biaya terjangkau. Dengan visi menjadikan unindra sebagai universitas yang unggul dalam pembelajaran di Indonesia dan berperan aktif dalam pengembangan sumber daya manusia profesional yang peduli, kreatif, mandiri dan adaptif (Shaylide, 2017). Motto peduli mengandung arti bahwa universitas Indraprasta PGRI memiliki rasa empati kepada mahasiswa yang kurang beruntung dalam ekonomi secara berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. hal ini sejalan dengan pengembangan biaya kuliah yang terjangkau yang dibebankan kepada para mahasiswanya (Hajatina, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa yang berada di lingkungan Unindra didapatkan hasil :

1. Biaya kuliah murah bukan menjadi jaminan bahwa nilai pendidikan di Unindra tidak berkualitas.
2. Layanan yang sangat ramah dan cepat serta tepat menjadikan Unindra sebagai pilihan banyak orang
3. Fasilitas di Unindra yang sangat memadai untuk kegiatan belajar dan mengajar
4. Kehidupan di kampus yang sangat kondusif, jauh dari kata kasar dan menyeramkan serta tenaga pendidik yang profesional.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan analisis jalur (*path analysis*). *Path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel baik secara langsung maupun tidak langsung antara variabel *eksogen* dan variabel *endogen* (N. Amos, 2016). Pola hubungan antar variabel dapat digambarkan dalam bentuk model sebagai berikut :



Gambar 1. Kontelasi Penelitian

Keterangan :

X1 : Persepsi atas biaya kuliah

X2 : kualitas layanan

Y : Prestasi Belajar

Persamaan struktural :  $Y = \beta_{yx1}X_1 + \beta_{yx2} X_2 + \beta_{yX1.X2} + \varepsilon_1$

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 1 program studi pendidikan bahasa Indonesia Universitas Indraprasta PGRI yang berjumlah 485 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 72 mahasiswa atau 15% dari total populasi. Sampel diambil dengan teknik random sampling. Dasar pengambilan sampel sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2019) “jika subjeknya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15%”.

Hipotesis yang akan diuji :

H1 : terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar.

H2 : terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan Kualitas layanan terhadap prestasi belajar

H3 : terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar melalui kualitas layanan

instrumen penelitian dibuat dalam bentuk angket dengan penskalaan rating untuk variabel X1 maupun X2 yang masing-masing berjumlah 15 butir pernyataan. Berikut hasil ujicoba instrumen penelitian :

Tabel 1.

Ringkasan Hasil Uji Coba Instrumen

| N<br>o | Variabel                   | Jenis<br>Instrume<br>n | Jumlah<br>Sebelum<br>Uji | Jumlah<br>Setelah<br>Uji | Reliabilita<br>s | Validita<br>s |
|--------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|---------------|
| 1      | Persepsi atas biaya kuliah | Angket                 | 15                       | 12                       | 0,715            | 0,621         |
| 2      | Kualitas layanan           | Angket                 | 15                       | 13                       | 0,763            | 0,772         |

Sumber: Pengolahan data peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1 dapat dinyatakan bahwa variable persepsi atas biaya kuliah dan kualitas layanan reliabel. 12 butir angket variable persepsi atas biaya kuliah dinyatakan valid dan 13 butir

butir angket variable kualitas layanan dinyatakan valid. Butir soal yang valid dan reliabel tersebut digunakan sebagai data penelitian yang akan disebar ke 72 mahasiswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Persyaratan Data

| N<br>o | Variabel                   | Uji<br>Normalitas | Uji<br>Linearitas | Simpula<br>n |
|--------|----------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 1      | Persepsi atas biaya kuliah | 0,173             | 0,000             | Normal       |
| 2      | Kualitas layanan           | 0,089             | 0,000             | Normal       |
| 3      | Prestasi belajar           | 0,281             |                   | Normal       |

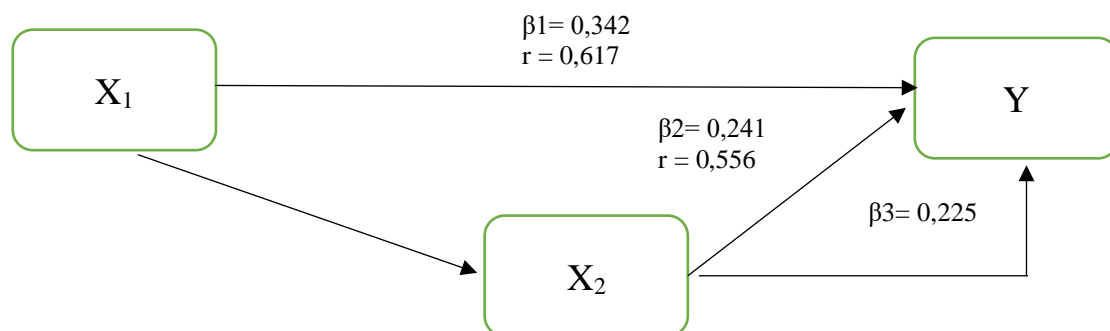
Sumber: Pengolahan data peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 2 didapat untuk variabel persepsi atas biaya kuliah ( $0,173 > 0,05$ ), kualitas layanan ( $0,089 > 0,05$ ) dan prestasi belajar ( $0,281 > 0,05$ ), karena tingkat signifikansi atau nilai probabilitas di atas  $0,05$  maka dikatakan distribusi ketiga sampel adalah normal. Dari hasil analisis *linearity* persepsi atas biaya kuliah dan kualitas layanan terhadap prestasi belajar menunjukkan bahwa harga sig sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti model regresi linear.

Tabel 3. Ringkasan Analisis Jalur

| Variabel | R     | KD    | $\beta$ | thitung | Sig.t |
|----------|-------|-------|---------|---------|-------|
| X1-Y     | 0,617 | 41,4% | 0,592   | 4,714   | 0,000 |
| X2-Y     | 0,556 | 30,9% | 0,481   | 3,881   | 0,012 |
| X1-Y-X2  | -     | -     | 0,285   | -       | -     |

Sumber: Pengolahan data peneliti (2022)



Gambar 2. Hasil Perhitungan Analisis Jalur

Persamaan struktural :  $Y = 0,342X_1 + 0,241X_2 + 0,225X_1.X_2 + \epsilon$

Pengaruh error pada gambar di atas ditentukan dengan cara sebagai berikut.

$$P_{e1} = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$P_{e2} = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,309} = 0,831$$

$$P_{e1} = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,414} = 0,765$$

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan:

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$$

Interprestasi terhadap  $R_m^2$  adalah sama dengan interprestasi koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pada analisis regresi untuk model di atas diperoleh koefisien determinasi total sebagai berikut.

$$R_m^2 = 1 - (Pe_1)^2 \times (Pe_2)^2$$

$$R_m^2 = 1 - (0,765)^2 \times (0,831)^2$$

$$R_m^2 = 1 - (0,585 \times 0,690)$$

$$= 1 - 0,403$$

$$= 0,597$$

Perhitungan di atas menjelaskan bahwa keragaman data dapat dijelaskan oleh model dalam penelitian ini adalah sebesar 0,597 atau 59,7% yang berarti bahwa informasi yang terkandung dalam data sebesar 59,7% dapat dijelaskan oleh model tersebut, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dijelaskan oleh variabel lain yang belum terdapat dalam model penelitian ini

### 1. Pengaruh Langsung Persepsi Atas Biaya Kuliah Terhadap Prestasi Belajar

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai korelasi persepsi atas biaya kuliah ( $X_1$ ) dan prestasi belajar (Y) sebesar 0,617, berdasarkan nilai ini maka besarnya hubungan antara  $X_1$  dan Y cukup kuat. Besarnya koefisien determinasi 0,414 menyatakan bahwa persepsi atas biaya kuliah memberikan kontribusi 41,4% terhadap prestasi belajar mahasiswa. Pengaruh langsung persepsi atas biaya kuliah ( $X_1$ ) terhadap variabel prestasi belajar (Y) memiliki nilai  $\beta_1 = 0,592$  dengan taraf signifikan  $0,00 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan persepsi atas biaya kuliah ( $X_1$ ) terhadap variabel prestasi belajar (Y). hal ini berarti peningkatan prestasi belajar dapat dilakukan melalui persepsi atas biaya kuliah. Beberapa penelitian telah mengungkapkan hal yang sama bahwa persepsi atas biaya kuliah dapat meningkatkan prestasi belajar. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Kriswandari, 2011; wijaya & Landra 2016, Suharyanto 2018)

### 2. Pengaruh Langsung Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai korelasi kualitas layanan ( $X_2$ ) dan prestasi belajar (Y) sebesar 0,556, berdasarkan nilai ini maka besarnya hubungan antara  $X_2$  dan Y cukup kuat. Besarnya koefisien determinasi 0,309 menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi 30,9% terhadap prestasi belajar mahasiswa. Pengaruh langsung kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap variabel prestasi belajar (Y) memiliki nilai  $\beta_1 = 0,481$  dengan taraf signifikan  $0,012 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap variabel prestasi belajar (Y). hal ini berarti peningkatan prestasi belajar dapat dilakukan melalui kualitas layanan. Beberapa penelitian telah mengungkapkan hal yang sama bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan prestasi belajar. Ini diperkuat dengan hasil penelitian (Salinda 2016, Awe 2017)

### 3. Pengaruh Tidak Langsung Persepsi Atas Biaya Kuliah Terhadap Prestasi Belajar Melalui Kualitas Layanan.

Berdasarkan perhitungan tabel diperoleh perhitungan pengaruh tidak langsung sebesar  $0,276 < \beta_1 = 0,285$ , sehingga dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan Persepsi Atas Biaya Kuliah Terhadap Prestasi Belajar Melalui Kualitas Layanan. Dengan demikian variabel kualitas layanan berfungsi efektif pada prestasi belajar sebagai variabel *intervening* pada pengaruh persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar (Afsari, 2021). Hal ini berarti peningkatan prestasi belajar dapat dilakukan secara bersama-sama antara persepsi atas biaya kuliah dan kualitas layanan atau dapat

dilakukan secara langsung. Beberapa penelitian telah mengungkapkan hal yang sama bahwa persepsi atas biaya kuliah dapat meningkatkan prestasi belajar.

## KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar. Ini menunjukkan bahwa biaya kuliah yang terjangkau menjadi cerminan mahasiswa untuk lebih meningkatkan prestasi belajarnya.
2. Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan kualitas layanan terhadap prestasi belajar mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka akan semakin baik pula prestasi belajar mahasiswa.

Terdapat pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar melalui kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa persepsi yang baik terhadap biaya kuliah baik secara langsung maupun melalui kualitas layanan perguruan tinggi maka akan meningkatkan prestasi belajarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afsari, N. (2021). *Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen Dan Good University Governance Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Kualitas Pengajaran Dosen Dan Good University Governance Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- Amalia, I. (2020). *Pengaruh Persepsi Biaya Pendidikan, Ekspektasi Karir, dan Motivasi Terhadap Minat Melanjutkan Studi S2 pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2016* (hlm. 1–88). <http://lib.unnes.ac.id/17468/1/7101409069.pdf>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian* Jakarta. Dalam *Rineka Cipta*. Rineka cipta.
- Awe, E. Y. (2017). Kontribusi Sarana Prasarana, Pelayanan Administrasi Akademik, Dan Kinerja Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akademik (Studi Tentang Persepsi Mahasiswa STKIP Citra Bakti). *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(1), 1–13.
- Djami Rane, M. K., Shihab Ridwan, M., & Wardah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Dalam Memilih Program Studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis (JEB)*, 4(1), 869–880.
- Fitriana, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dosen Terhadap Keterampilan Mengajar Mahasiswa. *Ensains Journal*, 1(2), 112–117. <https://doi.org/10.31848/ensains.v1i2.105>
- Hajatina, H. (2021a). Pengaruh Social Networking, Biaya Kuliah Dan Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Kuliah Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Value*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36490/value.v2i1.116>
- Hajatina, H. (2021b). Pengaruh Social Networking, Biaya Kuliah Dan Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Kuliah Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Value*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36490/value.v2i1.116>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Kriswandari, S. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Jasa Pendidikan pada STIE Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1–15.

<http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/45%0Ahttp://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/viewFile/45/42>

- Listyaningrum, D., Handoyo, S. S., & Murtinugraha, R. E. (2016). Pengaruh Kinerja Mengajar Dosen Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik UNJ. *Jurnal PenSil*, 5(2), 88–98. <https://doi.org/10.21009/jpensil.v5i2.7251>
- N. Amos. (2016). *Model Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Nastiti, U. D. (2015). Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan. *Jurnal Pascasarjana Administrasi Pendidikan*, XXII(0), 1–23.
- Shaylide, I. S. (2017). Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Vol. 11, Nomor 2, hlm. 1–11). <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>
- Suharyanto, S. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Biaya Kuliah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas X Bandung. *Ensains Journal*, 1(1), 44–55. <https://doi.org/10.31848/ensains.v1i1.33>