

Pengaruh Kualitas Pengungkapan Csr Terhadap Kepuasan Dan Layanan Akademik Di Kampus Uph Medan

Hantono¹, Thrylbi Anabel^{2*}, Vicky Gaya Galani³

Universitas Pelita Harapan Kampus Medan

hantono_78@yahoo.com

*Corresponding Author

Diajukan : 18 Juni 2024

Disetujui : 21 Juni 2024

Dipublikasi : 1 Juli 2024

ABSTRACT

Penelitian ini menguji pengaruh X_1 (Kepuasan) terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility*) (CSR) dan juga variabel X_2 (Layanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)). Menggunakan sampel 33 dari mahasiswa UPH Kampus Medan. Survei dilakukan dengan mengisi kuesioner online. Analisis data menggunakan SPSS. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa X_1 terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,516 > 2,03951$) dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X_1 (Kepuasan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)) dan Untuk variabel X_2 terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,260 > 2,03951$) dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X_2 (Layanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)). Pada koefisien determinasi memiliki pengaruh dengan nilai 36,4% dan sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan uji F, jika nilai $F_{hitung} > F_{Tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan secara simultan (serempak) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Keywords: *Corporate Social Responsibility*, Kepuasan, Layanan.

PENDAHULUAN

Sistem Pendidikan Nasional diatur dengan UU No. Pasal 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan secara menyeluruh. Dengan kata lain dapat dipahami bahwa pendidikan nasional mendidik manusia yang bertakwa dan berakhlak mulia. Selain itu, harus memiliki pengetahuan dan keterampilan. Meski demikian, posisi Indonesia yang terbilang berkembang, namun masih tertinggal jauh dari negara maju baik dari segi sumber daya manusia maupun kualitas pembelajaran.

Perkembangan pendidikan tinggi di Indonesia terus mengalami peningkatan. Melalui laman pddikti.kemdikbud.go.id menjelaskan masyarakat dapat memantau dan mengetahui setiap data yang berhubungan dengan pendidikan tinggi mulai dari daftar perguruan tinggi di Indonesia hingga data dosen dan mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dalam rangka memenuhi tugas pokok dan instansi Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi pada Permendikbud No.45 Tahun 2019, yaitu Pengelolaan data dan informasi di bidang Pendidikan tinggi akademik (pasal 142 poin B) dan Peraturan Presiden No.82 tahun 2019. Pengumpulan data pendidikan tinggi juga merupakan implementasi dari revolusi industri 4.0 yang mencakup big data sebagai salah satu terobosan dalam kemajuan teknologi.

Kualitas pendidikan yang terbukti dapat dilihat dari kualitas proses dan kualitas produk. Pendidikan berkualitas dalam proses apabila dalam proses kegiatan belajar mengajar dapat berlangsung secara efektif sehingga mahasiswa dapat mengalami proses pembelajaran yang baik pula. Dengan demikian kualitas proses dapat menentukan kualitas produk, intervensi sistematis

dilakukan proses pemberian jaminan terhadap kualitas yang terjamin. Pada akhirnya perguruan tinggi tersebut akan dapat menghasilkan lulusan yang handal, tangguh, mampu bersaing di dunia kerja dan menjadi pemenang di antara lulusan perguruan tinggi lain. Semakin tinggi tingkat penyerapan lulusan ke dunia kerja, maka semakin banyak pula nilai tambah yang dapat mereka peroleh di mata masyarakat.

Layanan pendidikan di setiap perguruan tinggi perlu dipandang dan harus dilakukan evaluasi untuk dapat memperbaiki secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik) karena persaingan yang semakin ketat dengan munculnya universitas-universitas yang baru dan juga ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya.

Kualitas pelayanan di dalam suatu organisasi publik sangat berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi yaitu motif dari adanya instansi atau organisasi pemerintah, yaitu mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi di dalam organisasi atau instansi pemerintah yang baik bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi (Hamsiah et al., 2022).

Bagi perguruan tinggi, bentuk tanggungjawab sosial secara formal tersirat dalam Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian pada masyarakat. Implementasi tanggungjawab sosial perguruan tinggi cakupannya luas yang meliputi lingkungan, masyarakat, dunia usaha/industri, pemerintah daerah.

Citra yang terbentuk melalui aktivitas CSR tentunya diharapkan berimplikasi pada minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi yang bersangkutan, karena lewat aktivitas tanggung jawab sosial yang dilakukan perguruan tinggi akan mencerminkan seperti apa komitmen sebuah perguruan tinggi dalam membentuk sumber daya yang berkualitas dan memiliki kepedulian yang tinggi kepada lingkungan sekitarnya (Ardianti & Dewi, 2018).

STUDI LITERATUR

Corporate Social Responsibility (CSR)

Pengertian

Tanggung jawab sosial (*Corporate Social Responsibility*) perusahaan merupakan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang didasarkan pada tiga jalur utama, yaitu. keuntungan, manusia (masyarakat), planet (lingkungan). Perusahaan memahami bahwa fokus utama tidak hanya profit atau laba saja, namun perusahaan harus lebih memperhatikan dimensi sosial dan lingkungan hidup, yang secara tidak langsung berdampak pada keberlangsungan perusahaan (Ardani & Mahyuni, 2020).

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) berkaitan dengan dampak kegiatan perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan, dengan memperhatikan batasan hukum, dan dilaksanakan dalam bentuk program dan kemitraan sukarela. Kehadiran suatu perusahaan di lingkungan masyarakat tentunya mempengaruhi kehidupan sosial, ekonomi, dan budaya. Bahwa kegiatan perusahaan bersinggungan baik secara langsung maupun tidak langsung (Abuno et al., 2021).

Tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) dalam arti luas berkaitan erat dengan tujuan kegiatan ekonomi berkelanjutan (*sustainable economic activity*). Keberlanjutan kegiatan ekonomi tidak hanya berkaitan dengan tanggung jawab sosial, namun juga tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat, bangsa, dan dunia internasional (Marnelly, 2012).

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan salah satu bentuk akuntansi sosial dimana perusahaan bertanggung jawab atas perilaku etis terhadap pemangku kepentingan, meminimalkan dampak negatif, meningkatkan dampak positif berupa aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial yang terkait dengan proses tersebut. mencapai tujuan perusahaan yang berkelanjutan (Wibisono, 2007:8) di dalam (Mustofa & Trisnaningsih, 2022).

Tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility (CSR)*) juga mengacu pada strategi yang mendorong perusahaan untuk meningkatkan pengaturan kehidupan karyawan

dan masyarakat. Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang mencakup berbagai kegiatan dan dampak negatifnya (Afriani et al., 2023).

Tanggung jawab sosial perusahaan dapat digunakan sebagai strategi di mana perusahaan dapat memajukan masyarakat dan lingkungan serta mengendalikan dan berusaha menghindari kerusakan salinan perusahaan. Namun, beberapa perusahaan di masyarakat hampir tidak memberikan dampak negatif, meskipun memberikan dampak positif terhadap kesehatan dan pembangunan (Cahya, 2022).

Perusahaan harus sadar dan berpartisipasi aktif dalam memajukan kesejahteraan masyarakat, aktif mendorong kelestarian lingkungan, dan aktif mempertimbangkan dan memajukan kesejahteraan masyarakat (Afriani et al., 2023)

Dimensi dan Tahapan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Menurut (Abuno et al., 2021), *Corporate Social Responsibility* (CSR) terdiri dari empat dimensi yaitu ekonomi (*economic*), hukum (*legal*), etika (*ethical*), dan kemanusiaan (*philanthropic*). Keempat dimensi CSR tersebut adalah sebagai berikut:

Tanggung Jawab Ekonomi

Tanggung jawab ekonomi adalah tanggung jawab sosial perusahaan yang utama dan yang paling penting, merupakan pondasi dasar dari ketiga tanggung jawab yang lainnya, dimana perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan barang atau jasa yang diinginkan masyarakat dan menjualnya demi memperoleh keuntungan.

Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum semata-mata berhubungan dengan tanggung jawab ekonomi dan mencerminkan ekspektasi masyarakat terhadap perusahaan untuk memenuhi tugas ekonominya dengan batasan yang diatur oleh hukum.

Tanggung Jawab Etika

Tanggung jawab etika dari perusahaan meliputi segala aktivitas dan praktik yang diharapkan atau dilarang oleh masyarakat meskipun hal tersebut tidak diatur oleh hukum.

Tanggung Jawab Kemanusiaan

Tanggung jawab kemanusiaan menyangkut segala sesuatu yang tidak diamanatkan secara nyata oleh masyarakat, yang bergantung pada keputusan dan pilihan masing – masing. Meskipun demikian, perusahaan diharapkan untuk memberikan kontribusi keuangan dan SDM untuk masyarakat dan meningkatkan kualitas kehidupannya.

Adapun tahapan-tahapan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam implementasi CSR menurut Wibisono (2008) di dalam (Nur'aqil & Rohman, 2022) adalah

1. Tahapan perencanaan yang terdiri dari *awareness building*, *CSR assesment*, dan *CSR manual building*
2. Tahapan implementasi yang terdiri dari sosialisasi, pelaksanaan dan internalisasi
3. Tahapan evaluasi
4. Tahapan laporan

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa mengacu pada perasaan bahagia, puas dan lega mahasiswa pada pendidikan tinggi terhadap apa yang dibutuhkannya selama menempuh studi (Lussianda, 2019).

Menurut (Marthalina, 2018) di dalam (Assyahri & Mardaus, 2023), kepuasan mahasiswa adalah bentuk dimana seseorang menerima kinerja (atau hasil) yang sesuai dengan harapannya, antara lain :

1. Waktu tunggu pelayanan
2. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani mahasiswa
3. Ketepatan dalam menepati janji
4. Keramahan dan kesopanan pengurus, dosen dan pegawai dalam berperilaku dan berbicara
5. pengetahuan dosen dan pegawai dalam pelayanan
6. Prosedur dalam kustomisasi layanan
7. Kemudahan administrasi, koneksi dosen dan staf

8. Tempat pelayanan bersih yang nyaman bagi mahasiswa
9. Menciptakan kelancaran dalam pelayanan
10. Keramahan Pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dapat diketahui dengan membandingkan harapan (persepsi) mahasiswa terhadap kualitas layanan dengan kualitas layanan yang diterima (*perceived*) (Muliadi et al., 2022).

Ada 5 Aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini, yaitu: aspek *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan), *reliability* (keandalan dosen dan staf akademik), aspek *responsiveness* (sikap tanggap), aspek *assurance* (jaminan kepastian) dan aspek *emphaty* (empati) (Pangaribuan & Ginting, 2021).

Di perguruan tinggi, kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Harapan selalu berada pada taraf ideal, perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima mahasiswa merupakan tingkat kepuasan setiap mahasiswa (Heriyanto, 2017) di dalam (Aisyah et al., 2021).

Kualitas Layanan

Tjiptono dan Chandra (2016:157) di dalam (Akbar, 2020) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik pelayanan yang ditawarkan dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam dunia pendidikan, pelayanan dikaitkan dengan budaya pendidikan yang baik, hasil pendidikan yang luar biasa, kepemimpinan yang berkembang dan adaptif, manajemen yang baik dan lulusan yang berkualitas (Mahapatra dan Khan, 2007) di dalam (Setiawan et al., 2023).

Kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima (Ratnaningrum, 2023).

Dalam pendidikan tinggi, kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu. kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi. Mutu pelayanan akademik adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran, seperti pembelajaran, layanan pengajaran, penyuluhan, latihan, skripsi dan kegiatan lain yang menunjang pembelajaran. Kualitas pelayanan administrasi, sebaliknya, adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan fungsi administrasi seperti pengurusan surat pendaftaran, pengelolaan pembayaran, administrasi pemeriksaan dan fungsi administrasi lainnya (Sumardin et al., 2023).

Kitchroen (2004) di dalam (Gani et al., 2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan suatu lembaga pendidikan (perguruan tinggi) yang dialami mahasiswa secara langsung merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pendidikan tinggi.

Banyak universitas kini menyadari bahwa kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan ketika mengukur kualitas layanan pendidikan. Hal ini dikarenakan perguruan tinggi telah menyadari bahwa kepuasan mahasiswa merupakan isu kompetitif, dan sebagai konsekuensi logis dari orientasi hukum ekonomi, permintaan dan penawaran lembaga nirlaba sama dengan lembaga nirlaba. di perguruan tinggi sehingga setiap mahasiswa harus merumuskan strategi untuk menarik perhatian calon mahasiswa (Sumianti et al., 2020).

METODE

Metode penelitian adalah cara atau metodologi tertentu yang dipilih secara khusus untuk memecahkan masalah yang diajukan dalam penelitian. Sebenarnya ada berbagai macam cara dan metode dalam melakukan penelitian, namun untuk memenuhi kebutuhan tersebut, cara yang paling efisien dalam melakukan penelitian adalah dengan mengatasi kendala-kendala yang dilakukan.

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, menyelidiki dan menjelaskan suatu subjek, serta menarik kesimpulan tentang fenomena yang diamati dengan bantuan angka-angka. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, yang melaluinya dipelajari populasi atau sampel tertentu, informasi dikumpulkan melalui alat penelitian, data kuantitatif atau statistik dianalisis, yang tujuannya untuk menguji hipotesis yang dirumuskan (Agustian et al., 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Data adalah suatu kesatuan informasi yang disimpan pada suatu media penyimpanan yang dapat dipisahkan dari data lain, dianalisis dan dihubungkan dengan suatu program tertentu. Pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis dan terstandar untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, digunakan dua metode pengumpulan data, yaitu :

- a. Penelitian kepustakaan, yaitu. teknik pengumpulan data berdasarkan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai landasan teori.
- b. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Agustian et al., 2019).

HASIL

Uji Validitas

Dalam melakukan suatu pengujian uji validitas merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui valid atau tidaknya angket penelitian (Nurhasanah 2016:82) di dalam (Sari & Zefri, 2019) yang mengemukakan bahwa validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Pada uji validitas, uji yang dilakukan pada penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 33 sampel digunakan sebagai pre test untuk mewakili keseluruhan populasi.

Pada tabel r dapat dilihat dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$ pada uji dua sisi terdapat nilai sebesar 0,3338. Dengan demikian, jika perhitungan ulang dari program SPSS melebihi 0,3338, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Nilai patokan uji validitasnya adalah dengan melihat kolom "Corrected Item-Total Correlation" yang nilainya harus lebih besar dari 0,3338.

Tabel 1. Uji Validitas X₁

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	58.76	88.189	.745	.776	.964
Q2	59.18	85.091	.802	.797	.963
Q3	58.52	86.570	.805	.931	.963
Q4	58.76	86.814	.802	.913	.963
Q5	59.00	86.875	.728	.704	.965
Q6	58.97	88.530	.668	.638	.966
Q7	58.64	87.864	.775	.815	.964
Q8	58.91	86.898	.788	.895	.964
Q9	58.79	86.047	.873	.870	.962
Q10	58.91	84.960	.841	.855	.963
Q11	58.67	85.104	.893	.921	.962
Q12	58.61	88.246	.695	.816	.965
Q13	58.67	83.604	.872	.933	.962
Q14	58.79	84.235	.869	.903	.962
Q15	58.42	88.939	.773	.878	.964

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh nilai “*Corrected Item-Total Correlation*” lebih besar dari 0,3338. Oleh karena itu, seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X₁ adalah valid dan digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Uji Validitas X₂
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	59.15	83.195	.917	.966
Q2	59.33	83.792	.787	.968
Q3	59.00	88.563	.633	.970
Q4	59.18	82.091	.868	.967
Q5	59.24	82.877	.765	.969
Q6	59.15	84.383	.823	.967
Q7	59.06	83.684	.893	.966
Q8	59.12	85.610	.763	.968
Q9	59.21	83.297	.726	.970
Q10	59.12	83.860	.850	.967
Q11	59.15	82.508	.916	.966
Q12	58.94	83.809	.806	.968
Q13	59.09	84.960	.861	.967
Q14	59.15	83.445	.762	.969
Q15	59.18	82.528	.881	.966

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh nilai “*Corrected Item-Total Correlation*” lebih besar dari 0,3338. Oleh karena itu, seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X₂ adalah valid dan digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Uji Validitas Y
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	60.76	65.127	.787	.753	.944
Y2	61.12	64.172	.712	.715	.946
Y3	61.06	64.371	.644	.612	.948
Y4	60.88	64.797	.782	.760	.944
Y5	60.91	65.773	.751	.721	.945
Y6	60.88	64.422	.815	.799	.944
Y7	60.85	65.258	.735	.811	.945
Y8	60.91	63.273	.751	.920	.945
Y9	60.91	64.648	.714	.905	.946
Y10	60.91	64.648	.859	.926	.943
Y11	61.12	68.297	.448	.637	.952
Y12	60.82	66.403	.726	.908	.946
Y13	60.70	65.968	.766	.846	.945
Y14	60.85	66.945	.678	.687	.947
Y15	60.73	65.392	.820	.909	.944

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh nilai “*Corrected Item-Total Correlation*” lebih besar dari 0,3338. Oleh karena itu, seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Y adalah valid dan digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat dipercaya dengan koefisien kendalanya lebih besar dari 0,06. Dalam penelitian ini yang diuji reliabilitasnya adalah variabel bebas dan variabel terikat yaitu X_1 , X_2 dan Y .

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Nilai Cronbach Alpha
X_1	0,966
X_2	0,970
Y	0,917

Uji Asumsi Klasik

Sebelum menguji hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik untuk memverifikasi bahwa persamaan model regresi dapat diterima secara ekonometrik. Pengujian hipotesis klasik dilakukan dengan uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi..

Uji Normalitas

Untuk mendapatkan hasil yang valid dari uji asumsi klasik, maka perlu diketahui apakah data tersebut sudah berdistribusi normal. Beberapa cara yang digunakan untuk mengetahui apakah data telah berdistribusi normal yaitu dengan uji Kolmogorov - smirnov, uji Histogram dan uji Probability Plot. Data berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-smirnov adalah jika hasil pengujian didapat nilai $asymp.sig (2 - tailed) > 0,05$, data berdistribusi normal berdasarkan uji Histogram adalah jika hasil pengujian didapat sebuah grafik histogram berbentuk lonceng sempurna sedangkan data normal menurut uji Probability Plot adalah jika hasil pengujian data atau didapat titik-titik menyebar sepanjang garis diagonal (Purba et al., 2021).

Tabel 5. Uji Normalitas Satu Sampel Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.75890497
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.068
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel diatas terlihat bahwa *Asymp.Sig. (2-tailed)* mempunyai nilai signifikan sebesar 0,200. Oleh karena itu, nilai signifikansi variabel tersebut lebih dari 0,05. Dapat dikatakan bahwa data tersebut merupakan data yang berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Lakukan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah terdapat bukti korelasi antar variabel independen. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, jika nilai *tolerance* > 0,01 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas (Purba et al., 2021). Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan berdasarkan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

H₀ : Model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

H₁ : Model regresi terjadi multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	13.706	4.543		3.017	.005		
	X ₁	.426	.169	.486	2.516	.017	.166	6.032
	X ₂	.389	.172	.437	2.260	.031	.166	6.032

a. Dependent Variable: Y

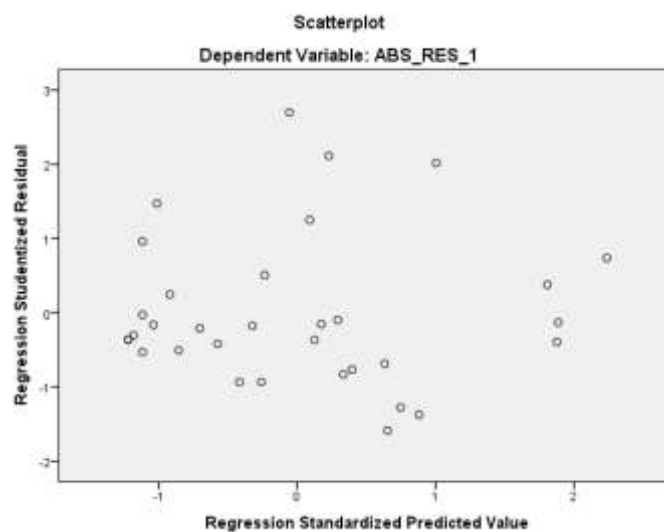
Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah terdapat ketimpangan varians antara sisa pengamatan yang satu dengan yang lain dalam model regresi, dilakukan uji heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan uji displot dan glesjer. Berdasarkan hasil uji dispersi, apabila titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola, maka dapat disimpulkan tidak terdapat kesamaan varians residual. dari satu observasi ke observasi lainnya atau heteroskedastisitas ini tidak terdapat pada model regresi

Jika hasil uji glesjer menunjukkan nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mempunyai residu yang serupa . variasi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya(Purba et al., 2021). Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dengan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

H₀ : Model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas

H₁ : Model regresi terjadi heteroskedastisitas



Grafik 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik di atas terlihat tidak ada pola tertentu pada grafik seperti berkumpul di tengah, menyempit lalu melebar atau sebaliknya melebar lalu menyempit. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa gejala heteroskedastisitas tidak terjadi pada model regresi.

Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel independen model peramalan dengan perubahan terhadap waktu, dilakukan uji autokorelasi. Menggunakan uji *run test* ketika nilai *asympt. Sig (2-tailed)* > 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat korelasi antar variabel independen (Purba et al., 2021). Dengan demikian hipotesis berdasarkan uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

H₀ : Model regresi tidak terjadi autokorelasi

H₁ : Model regresi terjadi korelasi

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.902 ^a	.814	.802	3.882	1.342

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Dul (2019:171-172) di dalam (Nafiudin et al., 2021), tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih, dimana variabel yang satu bergantung pada variabel yang lain.

Uji Hipotesis

Uji koefisien determinasi Uji koefisien determinasi (*adjusted R square*) bertujuan untuk mengukur seberapa besar persentase kemampuan variabel-variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Rentang nilai persentase hasil uji koefisien determinasi adalah berada pada rentang diatas nol persen sampai dengan dibawah 100%.

Hasil uji determinasi antara X dan Y adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Determinasi Antara X dan Y

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.603 ^a	.364	.322	2.06155	2.249

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: ABS_RES_1

Dari tabel di atas, nilai koefisien determinasi R² berada pada kolom persegi yang memberikan nilai 0,364. Nilai tersebut berarti X₁ dan X₂ secara simultan mempengaruhi Y sebesar 36,4% dan sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji F (Uji Simultan)

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat dilakukan uji F. Berdasarkan uji F, jika nilai F Hitung > F Tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan secara simultan (serempak) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 9. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1984.103	2	992.051	65.824	.000 ^b
	Residual	452.140	30	15.071		
	Total	2436.242	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil Uji F diatas terlihat nilai F Hitung = 65,824. Nilai F Tabel untuk probabilitas 0,05 dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$df = k ; n - k$$

Keterangan:

df = derajat kebebasan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Jadi nilai df = (2 ; 33 - 2), sehingga nilai F Tabel = 3,30. Dengan kata lain dapat dinyatakan F Hitung > F Tabel (65,284 > 3,30). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ dan X₂ mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Uji t (Uji Partial)

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat didapat dengan melakukan uji t. Jika hasil uji t didapat nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Nilai thitung akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel}. Rumus mencari t_{tabel} adalah df = n - k (n = jumlah sampel dan k = jumlah semua variabel). Karena itu:

$$D_f = n - k = 33 - 2 = 31$$

Kemudian nilai t tabel didapat dari output SPSS yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 10. Hasil Uji T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.706	4.543		3.017	.005		
	X1	.426	.169	.486	2.516	.017	.166	6.032
	X2	.389	.172	.437	2.260	.031	.166	6.032

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Untuk variabel X₁ terlihat t hitung > t tabel (2,516 > 2,03951) dengan nilai signifikansi 0,017 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X₁ mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

b. Untuk variabel X₂ terlihat t hitung > t tabel (2,260 > 2,03951) dengan nilai signifikansi 0,031 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X₂ mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel diatas dapat digambarkan sebagai berikut:

Untuk variabel X_1 terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,516 > 2,03951$) dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X_1 (Kepuasan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)).

Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Ardianti & Dewi, 2018) yang menyatakan bahwa Citra yang terbentuk melalui aktivitas *Corporate Social Responsibility* (CSR) (pengabdian masyarakat) tentunya diharapkan berimplikasi pada minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi yang bersangkutan, karena lewat aktivitas tanggung jawab sosial yang dilakukan perguruan tinggi akan mencerminkan seperti apa komitmen sebuah perguruan tinggi dalam membentuk sumber daya yang berkualitas dan memiliki kepedulian yang tinggi kepada lingkungan sekitarnya dan penelitian yang juga sejalan dengan (Firdaus & Idris, 2015) yang menyatakan bahwa Kepatuhan perusahaan terhadap hukum dan peraturan-peraturan yang menyangkut aspek ekonomi, lingkungan dan sosial bisa dijadikan indikator atau perangkat formal dalam mengukur kinerja CSR suatu perusahaan.

Untuk variabel X_2 terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,260 > 2,03951$) dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel X_2 (Layanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)).

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Adila, 2022) yang menjelaskan dalam mempengaruhi perilaku konsumen, kepercayaan konsumen secara berkesinambungan memberi pengaruh terhadap pelaksanaan evaluasi perusahaan yang kemudian menggencarkan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bukti nyata bahwa perusahaan melakukan tanggung jawab sosial dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Raza et al., 2020) yang menjelaskan bahwa aktivitas CSR suatu perusahaan merupakan alat pengukur penting efektivitas organisasi dalam hal layanannya.

KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan hasil bahwa variabel X_1 (Kepuasan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)) dan X_2 (Layanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (*Corporate Social Responsibility* (CSR)). Bagi perguruan tinggi, bentuk tanggungjawab sosial secara formal tersirat dalam Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian pada masyarakat. Implementasi tanggungjawab sosial perguruan tinggi cakupannya luas yang meliputi lingkungan, masyarakat, dunia usaha/industri, pemerintah daerah. Citra yang terbentuk melalui aktivitas CSR (pengabdian masyarakat) tentunya diharapkan berimplikasi pada minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi yang bersangkutan, karena lewat aktivitas tanggung jawab sosial yang dilakukan perguruan tinggi akan mencerminkan seperti apa komitmen sebuah perguruan tinggi dalam membentuk sumber daya yang berkualitas

REFERENSI

- Abuno, M. I. C., Nangoi, G. B., & Gamaliel, H. (2021). Evaluasi Penerapan Corporate Social Responsibility Di PT Remaja Jaya Mobilindo Manado. *Jurnal EMBA*, 9(4), 793–800.
- Adila, A. N. (2022). Pengaruh Program Csr, Kepercayaan Konsumen Dan Persepsi Konsumen Terhadap Perilaku Konsumen Aqua. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(02), 261–275.
<https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/24058%0Ahttps://journal.uii.ac.id/selma/article/download/24058/13917>
- Afriani, Antong, & Usman, H. (2023). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Masyarakat Pada PT Pratomo Putra Teknik Palopo. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 7(1), 16–26.
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jrtap/article/view/6478>

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>
- Aisyah, S., Kurniati, K., & Suryani, H. (2021). Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Layanan Akademik Jurusan PKK FT UNM. *Seminar Nasional LP2M UNM*, 1013–1026.
- Akbar, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Loyalitas Konsumen Go-Jek. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–24.
- Ardani, N. K. S., & Mahyuni, L. P. (2020). Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) dan Manfaatnya Bagi Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 12–23.
- Ardianti, P. N. H., & Dewi, N. L. P. S. (2018). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Perguruan Tinggi dan Implikasinya Pada Intake Perguruan Tinggi Swasta Di Bali. *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(2).
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Cahaya, R. A. (2022). Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Sebagai Upaya Dalam Pembinaan Lingkungan Dan Kemitraan. *JIM: Journal Of International Management*, 1(1), 43–54.
- Firdaus, T. R., & Idris. (2015). Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR), Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Brand Image Telkomsel Di Kota Padang. *Jurnal Universitas Negeri Padang*.
- Gani, R. A., Muharram, H., & Hannan, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Servicescape terhadap kepuasan pelanggan dengan Brand Image Sebagai Variable Intervening. *Jurnal Artha Satya Dharma*, 16(1), 56–60.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 110–124. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5374>
- Lussianda, E. O. (2019). Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru. *Forum Ekonomi*, 21(2), 126–131. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI%0D>
- Marnelly, T. R. (2012). Corporate Social Responsibility Tinjauan Teori dan Praktek di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 2(2).
- Muliadi, A., Prayogi, S., & Nufida, B. A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Sistem Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. *Multi Discere Journal*, 1(1), 8–14. <https://journal-center.litpam.com/index.php/mdj/article/view/849%0Ahttps://journal-center.litpam.com/index.php/mdj/article/download/849/545>

- Mustofa, A. W., & Trisnaningsih, S. (2022). Studi Literatur : Urgensi Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Perusahaan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 809–819.
- Nafiudin, Andari, Kurnia, D., & Tia Safitri, A. (2021). Pentingnya Desain Ulang Pekerjaan Dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen*, 7(2), 155–167. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i2.4139>
- Nur'aqil, A. N., & Rohman, F. (2022). Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) (Studi Pada Program TJSL PT Angkasa Pura II (Persero) Periode 2021). *Journal of Development Economic and Social Studies*, 1(1), 142–147.
- Pangaribuan, R., & Ginting, K. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Dan Kualitas Layanan Akademik Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana). *Jurnal Diferensial*, 03(02), 56–70.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5(2).
- Raza, A., Rather, R. A., Iqbal, M. K., & Bhutta, U. S. (2020). An assessment of corporate social responsibility on customer company identification and loyalty in banking industry: a PLS-SEM analysis. *Management Research Review*, 43(11), 1337–1370.
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Perguruan Tinggi. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <http://bussman.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/124/140>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3).
- Setiawan, A., Ikatrinasari, Z. F., & Prabowo, H. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Performance Analysis. 10(2), 1–9.
- Sumardin, Sabri, & Mustaqim, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Ibnu Sina dalam Proses Perkuliahan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 771–781. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3736>
- Sumianti, Syamsuddin, Nurhalimah, S., Hasbullah, Herlina, & Musjuliana. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai IAIN Kendari. *Jurnal Ta'dib*, 23(1), 29–39.
- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268–273. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>