

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit

Muamar^{1*}, Achmad Syamsudin², Yunikewaty³, Yetrie Ludang⁴, Firlianty⁵, Suharno⁶

^{1,2,3,4,5,6} Program Studi Manajemen, Magister Sains Manajemen, Universitas Palangka Raya

(Diterima 23-03-2022; Disetujui 29-05-2022)

E-mail: muamarkotim@gmail.com

Abstract

Efforts to improve the quality of human resources, information technology and organizational culture in a campus must be carried out in order to achieve the satisfaction expected by students. High satisfaction for students is expected to generate enthusiasm and will produce good achievements which in the end will become quality graduates. Related to this, there is an inconsistency in previous research on the results obtained, to fill these gaps, the authors are interested in including change management variables. The purpose of this study is to analyze the Quality of Human Resources, Information Technology, Organizational Culture, Change Management and Student Satisfaction. The collection technique begins with making relationships between variables, designing questionnaires and distributing them to proceed with data processing using SmartPLS followed by reading the results of the estimated relationships between variables. This type of research is quantitative research using non-probability sampling technique. The results of this study directly indicate that the quality of human resources, information technology and organizational culture have a positive and significant effect on change management. The quality of human resources, and organizational culture have a positive and significant effect on student satisfaction at STIE Sampit, Information Technology has a positive but not significant effect on student satisfaction. Change Management has a positive and significant impact on STIE Sampit Student Satisfaction, and indirectly the Quality of Human Resources, Information Technology and Organizational Culture has a positive and significant impact on STIE Sampit student satisfaction through Change Management.

Keywords: Human Resources Quality, Information Technology, Organizational Culture.

Abstrak

Upaya peningkatan Kualitas SDM, Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi di sebuah kampus harus dilakukan guna mencapai sebuah kepuasan yang diharapkan oleh mahasiswa. Kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa diharapkan akan menimbulkan semangat dan akan menghasilkan prestasi yang baik yang pada akhirnya akan menjadi lulusan yang berkualitas. Terkait hal tersebut terdapat ketidak konsistenan penelitian terdahulu terhadap hasil yang didapatkan, untuk mengisi celah *gap* tersebut, penulis tertarik untuk memasukkan variabel manajemen perubahan. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis Kualitas SDM, Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Manajemen Perubahan dan Kepuasan Mahasiswa. Teknik pengumpulan dimulainya dengan membuat hubungan antar variabel, perancangan kuesioner dan penyebarannya hingga dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS dilanjutkan membaca hasil estimasi hubungan antar variabel. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan teknik sampling *non-probability* sampling. Hasil dari penelitian ini secara langsung menunjukkan bahwa Kualitas SDM, Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Perubahan. Kualitas SDM, dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit, Teknologi Informasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Manajemen Perubahan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit, dan secara tidak langsung Kualitas SDM, Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Sampit melalui Manajemen Perubahan.

Kata Kunci: Kualitas SDM, Teknologi Informasi, Budaya Organisasi.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu instrument terpenting bagi perkembangan sosial dan ekonomi individu suatu bangsa, dalam hal ini perguruan tinggi merupakan tempat mengembangkan ilmu pengetahuan dan diseminasi untuk perkembangan dunia melalui inovasi dan kreativitas. Karenanya, perguruan tinggi harus semakin mengenal dan menempatkan penekanan yang lebih besar pada pemenuhan harapan pelanggannya, yaitu para mahasiswa. STIE Sampit berusaha untuk memenuhi keinginan mahasiswa terkait kinerja dosen yang kurang memuaskan, karena terdapat beberapa capaian pembelajaran baik dari segi teori maupun peraktek yang diinginkan kampus masih belum terpenuhi, akibat mahasiswa tidak mampu menyerap dengan baik materi yang disampaikan oleh para dosen. Sering terjadi kesalahan dan kesulitan ketika proses registrasi administrasi semesteran sehingga proses tersebut menjadi lama dan juga permasalahan akademik, baik terkait materi pembelajaran, presensi maupun transparansi nilai yang sering mendapatkan kritikan dari mahasiswa. Hal ini yang menjadi pertimbangan lembaga untuk melakukan perbaikan system yang dibangun guna meningkatkan kualitas pelayanan, kecepatan dan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi keuangan dan akademik STIE Sampit. Beberapa kompleksitas manajemen yang dihadapi lembaga perguruan tinggi STIE Sampit. Dimana terdapat keluhan dari mahasiswa terkait dengan pemahaman pembelajaran dan penurunan minat calon mahasiswa baru yang mendaftar di STIE Sampit pada tahun 2020 lalu. Maka dalam hal ini, pihak STIE Sampit telah melakukan evaluasi hingga membuat perubahan baru. Lembaga harus mampu meningkatkan kemampuan SDM karyawan guna penyesuaian dengan kondisi perubahan yang dialami Lembaga terutama terkait situasi pandemic saat ini. Sehingga dengan kualitas SDM yang baik akan mampu memberikan ide-ide baru dalam penyesuaian kondisi perubahan yang diinginkan. Menurut (Krisna, 2014) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas I Surabaya, bahwa Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas I Surabaya. Kemudian menurut (Jakariah, 2019) dalam penelitian yang berjudul Analisis pengaruh bangunan, peralatan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien (studi kasus di puskesmas rawabuntu serpong tangsel), menemukan bahwa Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas rawabuntu serpong tangsel. Namun tidak semua SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan, menurut (Amhas, 2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan, menemukan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. Begitu juga dengan teknologi informasi, menurut (Djarmiko et al., 2015) dalam penelitian yang berjudul dampak teknologi informasi, harga, trust dan layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Universitas Kristen Petra), menemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun menurut (Zulfianto, 2019) penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online Di Medan, menemukan bahwa Teknologi Informasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di Medan.

Untuk mengisi celah di gap penelitian ini, penulis tertarik untuk memasukan variabel manajemen perubahan sebagai variabel mediasi. Hal ini diperkuat dengan penelitian (Nuraeni, 2017) yang berjudul pengaruh manajemen perubahan terhadap kepuasan pengguna jasa kelompok mahasiswa dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai pada Terminal Kertojoyo Mojokerto, menemukan bahwa manajemen perubahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kelompok mahasiswa.

METODE

Topik dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari latar belakang penelitian, dimana dilatar belakang tersebut terdapat sebuah fenomena, gap, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Untuk memverifikasi masalah serta menunjukkan tentang urgensi rumusan masalah, maka peneliti mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian pada tinjauan pustaka. Dalam tinjauan pustaka ini terdapat beberapa variabel penelitian melalui teori-teori para pakar yang menghasilkan indikator-indikator pada setiap variabel tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Sampit yang aktif berjumlah 606 orang. Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*, metode pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah menggunakan *survey* dengan *instrumen* penelitian berupa angket yang disebar kepada responden. Rumusan menghitung ukuran sampel dari populasi menggunakan metode penghitungan Isaac dan Michael sehingga sampel penelitian ini berjumlah 235 orang.

Variabel tersebut adalah Kualitas SDM dengan indikator Strategic Partner (Mitra Strategis), Change Agent (Agen Perubahan), Employee Champion (Pendukung & pendorong kemajuan karyawan), Administrative Expert (Ahli Administrasi). Variabel Teknologi Informasi dengan indikator teknologi menjanjikan perubahan, teknologi menjanjikan kemajuan, teknologi menjanjikan kemudahan, teknologi menjanjikan peningkatan produktifitas, teknologi menjanjikan kecepatan, teknologi menjanjikan popularitas. Variabel Budaya Organisasi dengan indikator involvement (keterlibatan), consistency (konsistensi) adaptability (adaptabilitas), dan mission (misi). Variabel Manajemen Perubahan dengan indikator Mencairkan (Unfreeze), Perubahan (Movement) dan Membekukan Kembali (Refreeze) dan Variabel Kepuasan Mahasiswa dengan indikator Kualitas yang dirasakan, Nilai yang dirasakan dan Harapan pelanggan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji hubungan variabel kesepuluh hipotesis akan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Adapun uji yang dilakukan menggunakan aplikasi semPLS ini antara lain uji *Convergent validity*, *Discriminant validity*, *Reliability*, *goodness-fit model* dan menggunakan metode *bootstrapping* dengan melihat hasil pengujian secara langsung dan tidak langsung. Sehingga peneliti dengan mudah mendiskripsikan hipotesis dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

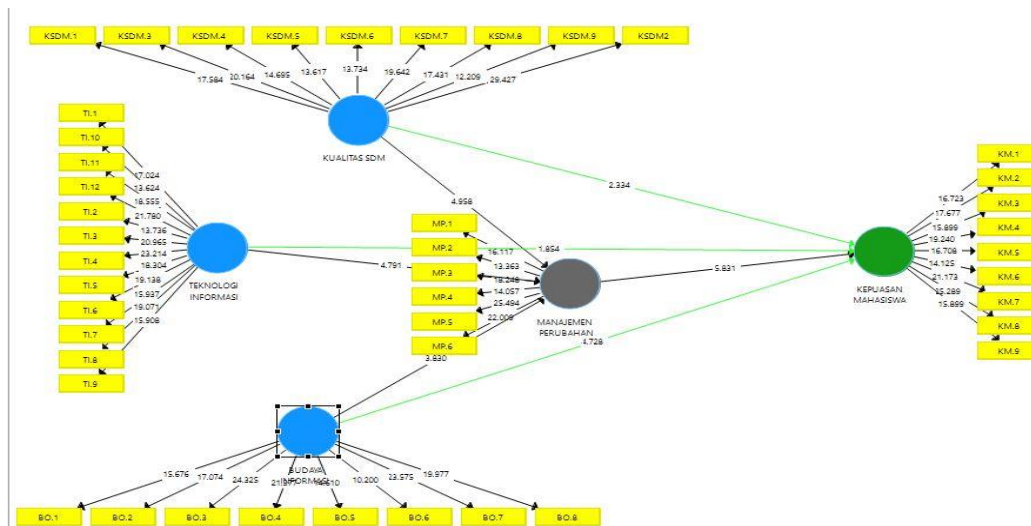
Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil pengukuran yang dilakukan sebelumnya. Penelitian ini terlaksana dikarenakan dari sampel yang dijadikan responden untuk diambil data-data terkait variabel Kualitas SDM, Teknologi Informasi, budaya organisasi, Manajemen Perubahan dan Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.

Dalam mendiskripsikan variabel penelitian ini maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut rata-ratanya adalah untuk variabel Kualitas SDM sebesar 4,26 Teknologi Informasi sebesar 4,25 budaya organisasi sebesar 4,25 Manajemen Perubahan sebesar 4,28 dan Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit sebesar 4,28. Secara keseluruhan dari nilai tersebut >4.20 artinya Sebagian besar responden Mahasiswa STIE Sampit menyatakan bahwa kualitas SDM, Teknologi Informasi, budaya organisasi, Manajemen Perubahan dan Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit yang dimiliki kampus STIE Sampit Sangat baik.

Analisis Model Penelitian dengan *Partial Least Square* (PLS)

Penelitian ini menggunakan program SmartPLS dalam melakukan pengujian model penelitian. Berikut akan disajikan hasil pengujian dan pengolahan data penelitian menggunakan metode PLS dengan program SmartPLS 3.0.



Convergent Validity

Data dari masing-masing variabel penelitian menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai outer loading-nya di bawah 0,5, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Discriminant Validity

Dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variant extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus > 0,50 untuk model yang baik.

Tabel 1. Average variant extracted (AVE)

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
BUDAYA ORGANISASI_	0.869	0.873	0.898	0.524
KEPUASAN MAHASISWA	0.883	0.884	0.906	0.517
KUALITAS SDM	0.890	0.894	0.912	0.536
MANAJEMEN PERUBAHAN	0.816	0.817	0.867	0.522
TEKNOLOGI INFORMASI	0.923	0.923	0.934	0.541

validity yang baik.

Reliability

Berdasarkan sajian data di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dari masing-masing variabel penelitian > 0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai Cronbach's Alpha dan

Composite Reliability, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Model Struktural atau Inner Model

Dalam model struktural penelitian ini terdapat dua variabel endogen yaitu Manajemen Perubahan dan Kepuasan Mahasiswa. Adapun koefisien determinasi (R^2) dari kedua variabel endogen disajikan pada table berikut ini.

Tabel 2. R Square

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjus...
KEPUASAN MAHASISWA	0.841	0.838
MANAJEMEN PERUBAHAN	0.833	0.831

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) tersebut dapat diketahui Q^2 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R1^2)(1 - R2^2) \\
 &= 1 - \{(1 - 0,833)(1 - 0,841)\} \\
 &= 1 - \{(0,167)(0,159)\} \\
 &= 1 - 0,0265 \\
 &= 0,9735 \\
 &= 97,35\%
 \end{aligned}$$

Hal ini dapat diartikan bahwa model dapat menjelaskan fenomena Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit dikaitkan dengan variabel Kualitas SDM, Teknologi Informasi, Budaya Organisasi dan Manajemen Perubahan sebesar 97,35%, sisanya 2,65% dijelaskan oleh error dan variabel lain yang belum terdapat dalam model.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis pada penelitian ini dapat dinyatakan diterima apabila dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics $> 1,96$ dan nilai P-Values $< 0,05$. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui *inner model*:

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard:	
	Original Sampl...	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BUDAYA ORGANISASI_ -> KEPUASAN MAHASISWA	0.302	0.300	0.061	4.916	0.000
BUDAYA ORGANISASI_ -> MANAJEMEN PERUBAHAN	0.240	0.241	0.063	3.833	0.000
KUALITAS SDM -> KEPUASAN MAHASISWA	0.143	0.147	0.062	2.299	0.022
KUALITAS SDM -> MANAJEMEN PERUBAHAN	0.349	0.353	0.073	4.787	0.000
MANAJEMEN PERUBAHAN -> KEPUASAN MAHASISWA	0.373	0.366	0.066	5.690	0.000
TEKNOLOGI INFORMASI -> KEPUASAN MAHASISWA	0.147	0.152	0.077	1.909	0.057
TEKNOLOGI INFORMASI -> MANAJEMEN PERUBAHAN	0.370	0.364	0.071	5.188	0.000

Berdasarkan apa yang disajikan tabel diatas maka dapat dilakukan analisis terhadap hipotesis penelitian. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dapat dijelaskan sebagai berikut.

H1. Terdapat pengaruh Kualitas SDM terhadap Manajemen Perubahan

Hasil pengujian pengaruh Kualitas SDM terhadap manajemen perubahan yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,349

dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 4,487(>1,96) atau P-value 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

H2. Terdapat pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit

Hasil pengujian pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Mahasiswa yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,143 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 2,299(>1,96) atau P-value 0,022 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

H3-Terdapat Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Manajemen Perubahan

Hasil pengujian pengaruh Teknologi Informasi terhadap Manajemen Perubahan yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,370 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 5,188(>1,96) atau P-value 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

H4 Terdapat Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit

Hasil pengujian pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,147 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 1.909(<1,96) atau P-value 0,057 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang berarti tidak signifikan.

H5-Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Manajemen Perubahan

Hasil pengujian pengaruh Budaya Organisasi terhadap Manajemen Perubahan yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,240 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 3,833(>1,96) atau P-value 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

H6-Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.

Hasil pengujian pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Mahasiswa yang dilakukan Kampus STIE Sampit dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,302 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 4,690(>1,96) atau P-value 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

H7-Terdapat Pengaruh Manajemen Perubahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima hipotesis ini. Nilai koefisien jalur hubungan antara variabel Manajemen Perubahan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,373 dengan nilai t-statistik 5.831 (>1,96) dan P-value sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

Pengujian Koefisien Jalur Tidak Langsung (Mediasi)

Pengujian koefisien jalur pengaruh mediasi bertujuan untuk melihat posisi atau kedudukan variabel mediasi dalam model. Efek mediasi merupakan hubungan antara konstruk eksogen dan endogen melalui variabel penghubung atau antara. Pengaruh dari variabel eksogen terhadap endogen bisa secara langsung tetapi juga bisa melalui variabel penghubung atau mediasi. Berikut gambar hasil pengujian jalur tidak langsung:

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard			
			Original Sample (O)	Sample ...	Standard D...	T Statistics (O...	P Values
			0.130	0.129	0.036	3.638	0.000
			0.138	0.133	0.034	4.048	0.000
			0.090	0.089	0.029	3.066	0.002

H8 -Terdapat Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan.

Dari hasil pengujian dan pengolahan data pada Tabel 5.14 dapat kita lihat pengujian variabel Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan bahwa nilai t statistik adalah sebesar 3,638 yang bernilai > 1,96 dan nilai P value sebesar 0,000 lebih kecil

dari 0,05 sehingga dapat dibuktikan bahwa terjadi pengaruh mediasi. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Manajemen Perubahan dalam model penelitian ini merupakan variabel mediasi parsial (*partial mediation*).

H9 -Terdapat Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan.

Dapat kita lihat pengujian variabel Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan bahwa nilai $t_{statistik}$ adalah sebesar 4,048 yang bernilai $> 1,96$ dan nilai P_{value} sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat dilihat nilai koefisien jalur Teknologi Informasi terhadap Manajemen Perubahan adalah signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Manajemen Perubahan dalam model penelitian ini merupakan variabel full mediasi (*complete mediation*).

H10 -Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan.

Dapat kita lihat pengujian variabel Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit Melalui Manajemen Perubahan bahwa nilai $t_{statistik}$ adalah sebesar 3,066 yang bernilai $> 1,96$ dan nilai P_{value} sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dibuktikan bahwa terjadi pengaruh mediasi. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Manajemen Perubahan dalam model penelitian ini merupakan variabel mediasi parsial (*partial mediation*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terkait dengan peran budaya organisasi dalam memediasi pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kualitas SDM secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Perubahan.
2. Kualitas SDM Secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit
3. Teknologi Informasi secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Perubahan.
4. Teknologi Informasi secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.
5. Budaya Organisasi secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Perubahan.
6. Budaya Organisasi secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.
7. Manajemen Perubahan secara langsung dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.
8. Manajemen Perubahan mampu memediasi Kualitas SDM terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.
9. Manajemen Perubahan mampu memediasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.
10. Manajemen Perubahan mampu memediasi Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136–149.
- Apri Nuryanto. (2015). Manajemen Perubahan Dalam Peningkatan Mutu Sekolah. 54.
- Arifin, M. (2017). Strategi Manajemen perubahan dalam meningkatkan disiplin di perguruan tinggi. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).
- Butt, B. Z., & Ur Rehman, K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–5450.
- Chasanah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, Faculty Image, Dan Biaya Pendidikan

- Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi Oleh *Good University Governance (GUG)* (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2015). Universitas Negeri Semarang.
- Djarmiko, B., Samuel, H., & Subagyo, H. (2015). Dampak Teknologi Informasi, Harga, Trust dan Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Petra Business and Management Review*, 1(1).
- El-Dirani, A., Hussein, M. M., & Hejase, H. J. (2019). The Role of Human Resources in Change Management: An Exploratory Study in Lebanon. *The Journal of Middle East and North Africa Sciences*, 5(6), 1–13. <http://www.jomenas.org>
- Fathoni, A. (2006). SDM merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Bandung (ID): Rineka Cipta.
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(2), 106. <https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hakim, L., & Sugiyanto, E. (2018). Manajemen Perubahan Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan di Industri Batik Laweyan Surakarta. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 49. <https://doi.org/10.23917/benefit.v3i1.6562>
- Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Idrus, S. Al. (2011). Solusi Strategis Organisasi Bisnis Menghadapi Persaingan Di Era Global. *Iqtishoduna*, 50. <https://doi.org/10.18860/iq.v0i0.272>
- Ikhsan, A. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen Pada Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 438–456. <https://doi.org/10.22441/jimb.v2i1.3688>
- Indraswari, M., & Djastuti, I. (2011). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Kantor Unit PT Telkom Regional IV Semarang. Universitas Diponegoro.
- Jakariah, J. (2019). Analisis Pengaruh Bangunan, Peralatan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Rawabuntu Serpong Tangsel). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 48. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2459>
- Jannah, M. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT.PG Rajawali I Surabaya). 4, 495–504.
- Kaur, J., Arora, V., & Bali, S. (2020). *Influence of technological advances and change in marketing strategies using analytics in retail industry. International Journal of Systems Assurance Engineering and Management*, 11(5), 953–961. <https://doi.org/10.1007/s13198-020-01023-5>
- Krisna, A. I. (2014). Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas I Surabaya. Universitas Wijaya Putra.
- Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). *Determinants of undergraduate business student satisfaction. Research in Higher Education Journal*, 6, 1.
- Lo, C. C. (2010). *How student satisfaction factors affect perceived learning*.
- Martono, N. (2012). Sosiologi Perubahan Sosial: Perspektif Klasik, Modern, Posmodern, dan Poskolonial (Sampel halaman). RajaGrafindo Persada Jakarta.
- Masreviastuti, Rianto, R., H. N. (2020). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- Mellita, D., & Elpanso, E. (2020). Model Lewin Dalam Manajemen Perubahan Teori Klasik Menghadapi Disrupsi Dalam Lingkungan Bisnis. *Journal Management, Business, and Accounting*, 19(2), 142–152.
- Nuraeni, E. (2017). Pengaruh manajemen perubahan terhadap kepuasan pengguna jasa kelompok mahasiswa dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai pada Terminal Kertojoyo Mojokerto. *JEBDEER: Journal of Entrepreneurship, Business Development and Economic Educations Research*, 1(1), 27–34.
- Osei-Bonsu, N. (2014). *The impact of change management on job satisfaction of employees in Ghana's banking sector. Problems of Management in the 21st Century*, 9(2), 140–149. <http://eds.a.ebscohost.com/laureatech.idm.oclc.org/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=1ef28e>

- bf-fd45-4d67-8a85-98087fe6011a@sessionmgr4003&hid=4113
- Ravindran, S. D., & Kalpana, M. (2012). *Student's expectation, perception and satisfaction towards the management educational institutions. Procedia Economics and Finance*, 2, 401–410.
- Rinto, Alexandro. (2022). *Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan*. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukarni, S. (2017). *Human Resource Development In The Era Of Technology ; Technology ' S Implementation For Innovative Human Resource*. 3, 217–223.
- Utami, S. S. (2010). Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 8(1), 61–67.
- Wibowo. (2006). *Managing Change : pengantar manajemen perubahan*. Alfabeta.
- Widagdo, P. P., & Susanto, T. D. (2015). Pengaruh Kesesuaian Teknologi Pada Tugas (Task Technology Fit) Terhadap Kinerja Individu Dalam Menggunakan Teknologi Informasi (Studi Kasus: Universitas Mulawarman). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII Program Studi MMT-ITS Surabaya*.
- Widjajanti, K., Sugiarti, L. R., Studi, P., Manajemen, M., Semarang, U., & Artikel, I. (2020). Sarana Teknologi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dimediasi Sistem Informasi. *13*(3), 212–222.
- William, M. (2016). *Predictors of effective change management: A literature review. African Journal of Business Management*, 10(23), 585–593. <https://doi.org/10.5897/ajbm2016.8208>
- Yuana, I. A. (2018). Pengaruh Karakteristik Teknologi Terhadap Kepuasan Dengan Pemediasi Kesesuaian Teknologi-Tugas Pada Nasabah Bank Mandiri.
- Yulianto, A. R. (2015). Implikasi Budaya Organisasi Fakultas Pada Kinerja Dosen dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Dan Wacana Pendidikan*, 9(2), 69–77.
- Zaena, R. R. (2019). Pengaruh Manajemen Perubahan, Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Survei pada Badan Usaha Milik Negara di Indonesia).
- Zulfianto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online Di Medan. STIE Perbanas Surabaya.