



Good University Governance dan Komunikasi untuk Meningkatkan Excellent Service dan Kepercayaan Mahasiswa

Siti Ma'sumah*¹

¹UIN Saizu Purwokerto, Indonesia

Email: sitimasumah@uinsaizu.ac.id*¹

Abstract

Since its establishment, FEBI UIN SAIZU has always tried to provide the best service. So, this research objective is to determine whether GUG and communication significantly affect excellent service. To find out whether excellent service significantly affects student trust and whether GUG and communication have a significant effect on student trust through excellent service. The respondents of this research were taken based on a purposive sampling technique, with the criteria of students who had taken an introductory auditing course. The sample size in this study was 100 students taken from the Faculty of Economics and Islamic Business UIN SAIZU Purwokerto. Hypothesis testing using linear regression test and intervening regression test, which was previously tested with validity and reliability tests as well as classical assumptions consisting of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The results of this study conclude that GUG and communication have a significant effect on excellent service. Excellent service has a significant effect on student trust. GUG and communication have no significant effect on student trust through excellent service.

Keywords: *Good University Governance, Communication, Excellent Service and Student Trust*

Abstrak

Sejak berdiri, FEBI UIN SAIZU selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah GUG dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. Untuk mengetahui apakah *excellent service* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa serta untuk mengetahui apakah GUG dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa melalui *excellent service*. Responden penelitian ini diambil berdasarkan teknik purposive sampling, dengan kriteria mahasiswa yang telah menempuh mata kuliah pengantar auditing. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang mahasiswa yang diambil dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto. Uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear dan uji regresi intervening, yang sebelumnya di uji dengan uji validitas dan reliabilitas serta asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa GUG dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. *Excellent service*

berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa. GUG dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*.

Kata Kunci: Good University Governance, Komunikasi, Excellent Service dan Kepercayaan Mahasiswa

Pendahuluan

Excellent service sangat diutamakan bagi para pelaku dunia usaha, terutama usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Salah satu usaha dalam bidang jasa yang utama adalah jasa pelayanan pendidikan. Dunia pendidikan membentuk sumber daya manusia yang sangat penting disegala lini usaha. Sehingga sekarang banyak sekali bermunculan jasa pelayanan pendidikan baik formal maupun non formal.

Pelayanan pendidikan dalam bentuk formal terdiri dari pendidikan anak usia dini sampai dengan universitas yang menghasilkan mahasiswa S3 atau program doktoral. Semua jenjang pendidikan yang ada menginginkan peserta didik dan mahasiswanya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian akan semakin banyak peserta didik atau mahasiswa yang memilih untuk bergabung dengan institusi yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang prima di dunia pendidikan bisa didukung dengan penerapan *Good University Governance* (GUG) yang baik. GUG adalah turunan dari konsep *Good Governance* atau tata kelola pemerintah yang baik. GUG ini dapat digunakan untuk mengetahui akuntabilitas program layanan, akuntabilitas prosedur layanan, kesesuaian dengan hukum dan peraturan, kesempatan berpartisipasi, kemauan berpartisipasi, non diskriminasi dan keterbukaan informasi (Widjayanti & Sugiyanto, 2015) dalam sebuah instansi pendidikan.

Penerapan GUG yang baik dan didukung dengan komunikasi antar anggota organisasi yang baik pula akan menjadikan organisasi berjalan dengan baik. Karena dalam sebuah organisasi dibutuhkan kemampuan untuk berkomunikasi baik antara atasan dan bawahan, antar sesama karyawan maupun antara pihak yang terkait. Dalam hal komunikasi di Universitas adalah komunikasi antar civitas akademika.

UIN SAIZU Purwokerto merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang menghasilkan SDM yang unggul. Dalam pengelolaannya, UIN SAIZU Purwokerto mengutamakan *Excellent service* untuk semua pihak yang terkait, terutama mahasiswa. Fakultas pertama yang mempelopori *Excellent service* di UIN SAIZU Purwokerto adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Namun sejak dibentuknya Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN SAIZU Purwokerto belum pernah diadakan penelitian mengenai *Excellent service* yang telah dilakukan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian pengaruh *Good University Governance* (GUG) dan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa melalui *Excellent service*.

Kajian Pustaka

Teori ekpektansi (*expectancy theory*) menurut Victor Vroom yang dikutip oleh Widjayanti dan Sugiyanto (2015) berdasarkan pada ide harapan yang kuat dimiliki setiap orang. Individu akan senang jika suatu objek mendukung dalam pencapaian tujuannya. Universitas sebagai penyedia jasa dan mahasiswa sebagai stakeholder utama penerima layanan akan memberikan kepercayaan jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang ada.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendefinisikan *good corporate governance* dari segi *soft definition* yang mudah dicerna yaitu komitmen, aturan main, serta praktik penyelenggaraan bisnis secara sehat dan beretika. Beberapa konsep mengenai prinsip-prinsip *good university governance* yang dikemukakan tidak jauh berbeda dengan prinsip *good corporate governance*. Menurut Muktiyanto (2016) dalam Ansori (2017) Otonomi, akuntabilitas, dan partisipasi adalah inti prinsip-prinsip GUG. Sementara menurut Dikti ada 8 prinsip *good university governance* yang harus diterapkan oleh perguruan tinggi di Indonesia, kedelapan prinsip tersebut adalah Transparansi, Akuntabilitas (kepada stakeholders), Tanggung-jawab, Independensi (dalam pengambilan keputusan), Adil, Penjaminan mutu dan relevansi, Efektifitas dan efisiensi serta Nirlaba.

Organisasi suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum (Siagian, 1983). Gaya komunikasi organisasi terdiri dari *The Controlling Style* dan dikenal dengan nama komunikator satu arah (Muhammad, 2000). Komunikasi pemerintah merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan kegiatan negara. Diperlukan adanya interaksi diantara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan negara (Hasbiansyah, 2011).

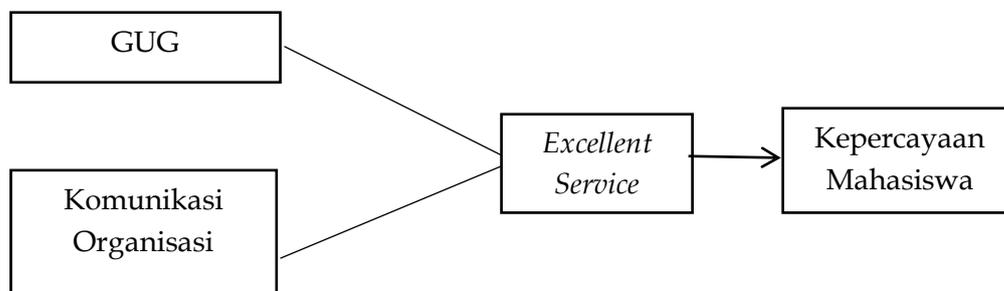
Menurut Kartajaya (2007) Servis itu sebuah nilai yang harus diberikan terus-menerus kepada pelanggan. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini juga tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

Dimensi *reliable* (keandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Hal ini juga sejalan dengan Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159. Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya.

Kepercayaan adalah kesediaan pihak tertentu menjalin kemitraan dengan pihak lain dengan dasar keyakinan dan tanggung jawab menurut Mayers dalam Widjayanti dan Sugiyanto (2015). Trust merupakan pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan (trust) ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Trust telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai et al., 2003).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Widjayanti dan Sugiyanto (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa GUG berpengaruh positif signifikan terhadap *Excellent Service* dan *Excellent Service* berpengaruh positif signifikan terhadap *Trust*. GUG secara langsung tidak berpengaruh terhadap *Trust*. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan tata kelola universitas yang baik (GUG) tidak dapat langsung memberikan kepercayaan (*Trust*) terhadap mahasiswa tanpa adanya bukti nyata yang dapat dirasakan yaitu pelayanan yang prima (*Excellent Service*).
2. Penelitian lain dilakukan oleh Liando dan Tulung (2013) menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Manado belum berjalan optimal. Hal tersebut disebabkan karena belum berjalannya komunikasi pemerintah yang baik, koordinasi antar penyelenggara pemerintah sering diabaikan, konflik pemerintah masih terjadi karena tidak berfungsi komunikasi pemerintah dengan baik, perbedaan persepsi antara atasan dan bawahan serta buruknya komunikasi pemerintah memberikan dampak terhadap belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Manado.
3. Kusuma dan Rejeki (2014) menyimpulkan bahwa frekuensi interaksi (Z) sebagai variabel kontrol memperkuat hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal (X) dengan variabel kepuasan pelayanan (Y).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : GUG berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*

H2 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*

- H3 : *Excellent service* berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa
- H3 : GUG berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*
- H4 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Lokasi penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto. Penelitian yang berlangsung dari bulan Maret hingga Agustus 2019 ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

Berdasarkan data di sisca, jumlah seluruh mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto tahun ajaran 2018/2019 adalah 1.882 orang. Sample diambil dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$s = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$S = \frac{1.882}{1 + (1.882)0.12}$$
$$= 94,95 \text{ dibulatkan menjadi } 95$$

Jadi minimal sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 95 responden. Responden penelitian ini diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Dengan kriteria telah menempuh mata kuliah pengantar auditing.

Variabel Penelitian

1. *Good University Governance*

Variabel *Good University Governance* diukur dengan menggunakan 7 indikator yaitu kesesuaian dengan hukum dan peraturan, kesempatan berpartisipasi, non diskriminasi, kemauan berpartisipasi, akuntabilitas program

layanan, keterbukaan informasi dan akuntabilitas prosedur layanan (Widjayanti dan Sugiyanto, 2015).

2. Komunikasi

Variabel Komunikasi diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu: kesetaraan, keterbukaan, sikap positif, empati dan sikap mendukung (Kusuma dan Rejeki, 2014).

3. *Excellent Service*

Variabel *excellent service* diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu fokus terhadap mahasiswa, efektivitas layanan sarana dan prasarana, efektivitas pembimbingan akademik, efektivitas pelayanan administrasi dan efektivitas pembelajaran (Widjayanti dan Sugiyanto, 2015).

4. Kepercayaan

Variabel kepercayaan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kemampuan, kebaikan hati dan integritas (Widjayanti dan Sugiyanto, 2015).

Data penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun dengan menggunakan indikator-indikator tersebut diatas. Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala ini umumnya berisi bagian skala terhadap semua pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti dalam kuisisioner. Model Skala Likert digunakan dengan 5 jawaban yaitu:

SS	: Sangat Setuju dengan skor 5
S	: Setuju dengan skor 4
N	: Netral dengan skor 3
TS	: Tidak Setuju dengan skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Uji yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas (Arikunto, 2006). Selain itu juga menggunakan asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hipotesis diuji dengan menggunakan uji regresi dengan variabel intervening (Ghozali, 2011).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini telah bebas dari uji validitas dan reliabilitas serta bebas dari masalah asumsi klasik. Sehingga pengujian hipotesis bisa dilakukan.

1. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama diuji dengan menggunakan regresi linear. Adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Pertama dan Kedua Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.799	2.567		2.649	.009
GUG	.489	.104	.435	4.691	.000
Komunikasi	.378	.104	.335	3.620	.000

a. Dependent Variable: Excellent Service

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai t hitung variable GUG bernilai positif yaitu sebesar 4,691. Selain itu juga nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

2. Hipotesis Kedua

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai t hitung variable komunikasi bernilai positif yaitu sebesar 3,620. Selain itu juga nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

3. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga diuji dengan menggunakan regresi linear. Adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Ketiga
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.156	2.088		6.779	.000
Excellent Service	.451	.067	.561	6.713	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai t hitung variable *excellent service* bernilai positif yaitu sebesar 6,713. Selain itu juga nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

4. Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat diuji dengan menggunakan regresi intervening. Dengan persamaan:

Persamaan pertama:

$$Y1 = \alpha + \beta1X1 + e$$

Dimana:

Y1 = *Excellent service*

α = konstanta

$\beta1$ = koefisien regresi

X1 = GUG

Persamaan kedua:

$$Y1 = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + + e$$

Dimana:

Y1 = Kepercayaan mahasiswa

α = konstanta

$\beta1,2$ = koefisien regresi

X1 = GUG

X2 = *Excellent service*

Adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis Keempat Persamaan Pertama
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.856	2.447		4.436	.000
GUG	.720	.087	.640	8.242	.000

a. Dependent Variable: Excellent Service

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien beta terstandar variabel GUG sebesar 0,640. Serta nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh GUG terhadap excellent services sebesar 0,640.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis Keempat Persamaan Kedua Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.385	2.241		5.081	.000
GUG	.270	.095	.298	2.839	.006
Excellent Service	.298	.084	.370	3.525	.001

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien beta terstandar variable GUG sebesar 0,298 dengan nilai signifikan sebesar 0,006, sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh GUG langsung terhadap kepercayaan sebesar 0,296. Nilai koefisien beta terstandar variabel *excellent service* sebesar 0,370 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 kurang dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung GUG terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service* sebesar $((0,640 \times 0,370) = 0,237)$.

Pengaruh langsung GUG terhadap kepercayaan sebesar 0,296 lebih besar besar dari pengaruh tidak langsung GUG terhadap kepercayaan melalui *excellent*

service sebesar 0,237. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat ditolak.

5. Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima diuji dengan menggunakan regresi intervening. Dengan persamaan:

Persamaan pertama:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Dimana:

Y_1 = *Excellent service*

α = konstanta

β_1 = koefisien regresi

X_1 = Komunikasi

Persamaan kedua:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y_1 = Kepercayaan mahasiswa

α = konstanta

$\beta_{1,2}$ = koefisien regresi

X_1 = Komunikasi

X_2 = *Excellent service*

Adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis Kelima Persamaan Pertama
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.094	2.540		4.761	.000
Komunikasi	.677	.091	.601	7.451	.000

a. Dependent Variable: Excellent Service

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien beta terstandar variabel komunikasi sebesar 0,601. Serta nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh komunikasi terhadap *excellent services* sebesar 0,601.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Kelima Persamaan Kedua Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.545	2.215		4.760	.000
Komunikasi	.320	.089	.354	3.580	.001
Excellent Service	.280	.079	.348	3.525	.001

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien beta terstandar variabel komunikasi sebesar 0,354 dengan nilai signifikan sebesar 0,001, sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh komunikasi langsung terhadap kepercayaan sebesar 0,354. Nilai koefisien beta terstandar variabel *excellent service* sebesar 0,348 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 kurang dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service* sebesar $((0,601 \times 0,348) = 0,209)$.

Pengaruh langsung komunikasi terhadap kepercayaan sebesar 0,354 lebih besar dari pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepercayaan melalui Excellent Service sebesar 0,209. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima ditolak.

Pembahasan Hasil Penelitian

GUG berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. Hal ini berarti tata kelola universitas yang baik pasti menerapkan pelayanan yang prima kepada para civitas akademika, sehingga GUG berpengaruh terhadap *excellent service*. Hal ini juga

menunjukkan bahwa tata kelola Universitas khususnya FEBI UIN SAIZU Purwokerto telah baik sehingga berpengaruh terhadap *excellent service*.

United Nations Development Program (UNDP) dalam Sedarmayanti (2013) menyatakan bahwa: “*Good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholders, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumberdaya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas”. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Widjayanti dan Sugiyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa GUG berpengaruh positif signifikan terhadap *excellent service*.

Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. Hal ini karena komunikasi yang baik akan memberikan rasa nyaman dan puas kepada siapapun. Demikian juga komunikasi yang baik dalam kampus akan mewujudkan pelayanan yang prima kepada para sivitas akademika. Komunikasi yang dilakukan oleh para sivitas akademika di FEBI sudah baik sehingga berpengaruh terhadap *excellent service*.

Hal ini didukung dengan pendapat Muhammad (2000) yang menyatakan bahwa pihak - pihak yang memakai *controlling style of communication*, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Komunikasi pemerintah merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan kegiatan negara. Diperlukan adanya interaksi diantara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan negara (Hasbiansyah, 2011). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Taufiq (2016) yang menyimpulkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi proses pelayanan.

Excellent service berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa. Hal ini karena pelayanan yang baik kepada civitas akademika terutama kepada para mahasiswa dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa kepada kampus. Sehingga mahasiswa merasa nyaman berkuliah di kampus. Karena kesan baik itu para mahasiswa akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkuliah di UIN SAIZU Purwokerto.

Menurut Kartajaya (2007) Servis itu sebuah nilai yang harus diberikan terus-menerus kepada pelanggan. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan kepada orang

lain harus berkualitas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Widjayanti dan Sugiyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa *excellent service* berpengaruh positif signifikan terhadap Trust.

GUG tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*. Pengaruh GUG lebih baik secara langsung terhadap kepercayaan mahasiswa karena dengan GUG yang baik akan membuat mahasiswa percaya kepada UIN SAIZU Purwokerto. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Widjayanti dan Sugiyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa GUG berpengaruh positif signifikan terhadap *excellent service* dan *excellent service* berpengaruh positif signifikan terhadap Trust.

Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*. Komunikasi lebih baik berpengaruh langsung terhadap *excellent service* dari pada pengaruhnya terhadap kepercayaan mahasiswa melalui *excellent service*. Hal ini bisa disebabkan karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan mahasiswa namun *excellent service* belum bisa menjadi salah satu faktor perantara dalam meningkatkan pengaruh komunikasi terhadap kepercayaan mahasiswa. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Kusuma dan Rejeki (2014) yang menyimpulkan bahwa Mayoritas pelanggan menilai karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta mempunyai kualitas komunikasi interpersonal yang tinggi. Namun sejalan dengan dengan penelitian Liando dan Tulung (2013) yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Manado belum berjalan optimal.

Kesimpulan

GUG berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *excellent service*. *Excellent service* berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa. GUG tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*. Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Mahasiswa melalui *excellent service*.

Saran untuk FEBI UIN SAIZU Purwokerto sebaiknya mempertahankan serta lebih meningkatkan lagi GUG dan Komunikasi yang dapat mempengaruhi *excellent service*. Serta lebih meningkatkan *excellent service* agar dapat meningkatkan

kepercayaan mahasiswa. Bagi UIN SAIZU Purwokerto sebaiknya lebih meningkatkan lagi GUG dan Komunikasi yang dapat mempengaruhi *excellent service*. Serta lebih meningkatkan *excellent service* agar dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa untuk semua fakultas dan bagian di UIN SAIZU Purwokerto.

Daftar Pustaka

Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159.

Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267.

Ansori, Ahmad Faisol. 2017. *Pengaruh Implementasi Good University Governance, Keefektifan Sistem Pengendalian Internal Dan Ketaatan Aturan Akuntansi Terhadap Kecenderungan Fraud Pada PTKIN-BLU*. Tesis. Universitas Lampung.

Arifin, M. Rahmawan. 2013. *DINIKA Journal Of Islamic Studies, Vol. 11 No. 1. Jan-June 2013*, ISSN: 1411-2922, The State Institute Of Islamic Studies (IAIN) Surakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan praktik edisi Revisi IV*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Hardjana, Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Kanisius. Yogyakarta.

Hasbiansyah, O. 2011. *Komunikasi Pemerintah : Konsep, Aplikasi dan Keterbukaan*. Fikom UNISBA. Bandung.

Kartajaya, Hermawan. 2007. *Seri 9 Elemen Marketing on Service*. PT Mizan Pustaka dan MarkPlus&Co. Bandung.

Kim, Y. H. dan Kim, D. J. 2005. A Study of Online Transaction Self-Efficacy, Consumer Trust, and Uncertainty Reduction in Electronic Commerce Transaction. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Kusuma, David Iknu dan Rejeki, Ninik Sri. 2014. Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT Di Fifgroup Cabang Yogyakarta. *Artikel. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.

Liando, Daud dan Tulung, Linkan. 2013. Efektivitas Komunikasi Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik di Kota Manado. *Jurnal Acta Diurna. Volume 9. Nomor 1*.

Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung.

- Siagian, Sondang P. 1983. *Organisasi, Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*. PT Gunung Agung. Jakarta.
- Taufiq, Adilawati. 2016. Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Widjayanti, Kesi dan Sugiyanto, Eviatiwi. 2015. Good University Governance Untuk Meningkatkan Excellent Service Dan Kepercayaan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Semarang). *Jurnal Dinamika Sosbud*. Volume 17 Nomor 2.
- Wuryani, Eni. 2010. Pengendalian Intern Merupakan Bagian Integral Organizational Governance Pada Perguruan Tinggi Negeri, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Akuntansi, Akrua* 2 (1): 55-75 E-Issn: 2502-6380.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., dan Foxall, G. R., 2003. *A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking*, *Technovation*, 23: 847-860.