

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PTS. X

Rina Indrayani

Program Studi Teknik Industri

Sekolah Tinggi Teknologi Bandung, Jl. Soekarno Hatta No. 378 Bandung

rina@sttbandung.ac.id

Abstrak

PTS. X merupakan suatu perguruan tinggi yang ada di Bandung yang mempunyai beberapa Jurusan Program Studi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan layanan menurut mahasiswa dan tingkat kinerja yang telah diberikan kampus, sehingga akan diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kampus dan dapat memberikan usulan terhadap layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan strategi pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) yang diolah dengan software Microsoft Excel 2013 for Windows dan SPSS 20 for Windows. Kuesioner disebar ke 301. Hasil pengolahan data menunjukkan tingkat kesesuaian harapan dengan kinerja rata-rata lebih besar dari 0,75 yang menunjukkan adanya kesesuaian dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Service Quality, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan

Abstract

Higher Education "X" is a tertiary institution in Bandung that has several Department of Study Programs. The purpose of this study is to study the suitability between the level of service needs with students and the level of ability provided by the campus, so that it will increase the level of student satisfaction with the quality of campus services and can provide services that are priority in improving and improving service strategies. The method used is the method of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) which is processed with Microsoft Excel 2013 software for Windows and SPSS 20 for Windows. The questionnaire was spread to 301. The results of data processing showed a level of conformity of expectations with an average performance greater than 0.75 which showed differences in suitability and taste of the service provided.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Service

I. PENDAHULUAN

Pendidikan Tinggi merupakan salah satu bentuk dari industri jasa. Pendidikan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas.

Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Pada dasarnya pengertian pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

Terkait dengan jasa layanan yang diberikan oleh industri

jasa khususnya pendidikan tinggi. Kualitas layanan merupakan hal yang harus diperhatikan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas layanan menjadi sangat penting karena akan berdampak langsung pada citra pendidikan tinggi itu sendiri. Suatu institusi akan mendapat nilai positif dimata konsumen atau mahasiswa jika memberikan layanan yang *excellent*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

Penelitian ini akan menggunakan kriteria dari dimensi *service quality*, menurut Parasuraman [4], *Service quality* didasarkan pada skal multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan antara keduanya dalam lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tangibles.

Kepuasan, kepercayaan dan kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang harus diperhatikan dalam berbagai jenis usaha. Kepercayaan mahasiswa akan memberikan dampak yang signifikan terhadap pendidikan tinggi, dengan kepercayaan mahasiswa diharapkan akan menjadi sumber informasi untuk memperoleh mahasiswa baru.

Kepuasan mahasiswa menurut Kotler and Killer dalam penelitian [2], merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul karena pelanggan membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk (atau hasil) dengan harapan mereka.

Kepercayaan dibangun sebelum pihak-pihak tertentu saling mengenal satu sama lain melalui interaksi atau transaksi. Kepercayaan secara online mengacu pada kepercayaan dalam lingkungan virtual [7].

Studi yang dilakukan oleh Ferrinadewi dan Djati (2004) [8], memberi bukti empirik bahwa kepercayaan konsumen dalam bidang jasa dapat tercipta dari dimensi-dimensi manusia seperti ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan kehandalan (*reliability*). Dampaknya terhadap

kesetiaan konsumenpun terbukti lebih besar ketika konsumen yang telah memiliki rasa percaya tersebut merasakan kepuasan.

III. METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan melakukan wawancara untuk memberikan informasi tambahan mengenai kualitas layanan.

Pemilihan responden untuk setiap kali wawancara dilakukan dengan teknik *convinience sampling* (Sekaran dan Bougie, 2010) [9].

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa sebanyak 1054 orang, tetapi yang dijadikan sample, menurut slovin adalah sebanyak 301 mahasiswa.

Berikut adalah model penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1
Model Penelitian

Data yang diperoleh dari reasponden melalui kuisioner, terlebih dahulu di uji validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti [6].

Kemudian dilakukan uji reliabel, reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama [6].

Jika data sudah dianggap valid dan reliabel maka dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance-Performance Analysis (IPA)*, merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur

tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala *Likert*) [1].

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 301 dari populasi yang berjumlah 1054. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dan semua indikator dalam penelitian ini menghasilkan nilai estimasi CR > dari dua kali lipat standard erornya maka valid.

Untuk mencari nilai validitas di sebuah item mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut [5] yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut, Jika $r \geq 0,3$ maka item-item tersebut dinyatakan valid dan jika $r \leq 0,3$ maka dinyatakan tidak valid.

Tabel.1

Validitas

Variabel	Skor	Keterangan
X1	0.401	Valid
X2	0.361	Valid
X3	0.409	Valid
X4	0.382	Valid
X5	0.495	Valid
X6	0.496	Valid
X7	0.463	Valid
X8	0.462	Valid
X9	0.454	Valid
X10	0.539	Valid
X11	0.444	Valid
X12	0.451	Valid
X13	0.558	Valid
X14	0.545	Valid
X15	0.597	Valid
X16	0.533	Valid
X17	0.511	Valid
X18	0.539	Valid
X19	0.551	Valid
X20	0.560	Valid
X21	0.526	Valid
X22	0.576	Valid
X23	0.564	Valid
X24	0.565	Valid
X25	0.503	Valid

X26	0.560	Valid
X27	0.562	Valid
X28	0.698	Valid
X29	0.737	Valid
X30	0.927	Valid
X31	1	Valid

Berdasarkan tabel diatas seluruh variabel valid karena memiliki angka > 0.3. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan calid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari rtabel maka item dikatakan tidak valid. Rhitung dicari dengan menggunakan software SPSS 20 for windows, sedangkan rtabel dicari dengan cara melihat tabel r untuk degree of freedom (df) = n – k. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Reliabilitas instrumen penelitian ini yang merujuk kepada pendapat (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2007:42), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Jika melihat tabel dibawah ini Cronbach Alpha sebesar 0.974, artinya lebih besar dari 0,60 artinya reliabel.

Tabel 2

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,974	31

Analisis Kepuasan

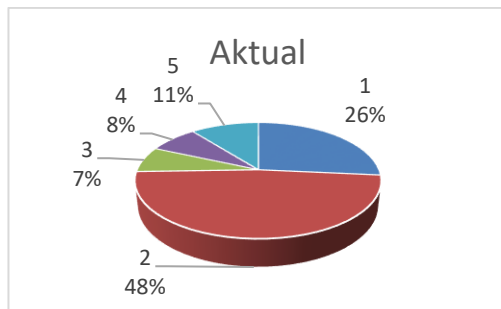
Berdasarkan analisis menggunakan *Important Performace Analysis*, didapat hasil berikut :

Tabel 3
Tingkat Kesesuaian

	Aktual	Harapan	kesesuaian	
A1 Tangible	5112	6766	0,755542	Puas
A2 reliability	9271	12781	0,725374	Puas
A3 Responsivenes	1387	2864	0,484288	cukup puas
A4 Empaty	1482	1872	0,791667	puas
A5 Assurance	2057	1840	1,117935	sangat puas

REFERENSI

Artinya bahwa semua dimensi dalam layanan yang diberikan oleh kampus sudah memuaskan. Harapan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai. Meskipun ada beberapa faktor yang harus ditingkatkan.



Gambar 1 Diagram kesesuaian

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian harapan dengan kinerja layanan kampus untuk tangibel sebesar 26%, reliability 48%, responsiveness 7%, emphaty 8% dan assurance 11%.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa beranggapan bahwa kualitas yang diberikan oleh kampus sudah baik. Artinya mahasiswa sudah merasa puas dengan pelayanan kampus yang dinilai melalui dimensi, *tangibles*, *responsiveness*, *realibilty*, *assurance* dan *empaty*.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, ini dibuktikan dengan korelasi yang didapat. Harapannya dengan kepuasan yang dirasakan, maka mahasiswa akan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman dan kerabat nya supaya bisa menjadi mahasiswa di kampus tersebut.

Pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak yang baik.

- [1] Kasnadi, S. E., & Indrayani, R. (2019). Importance of The Performance Analysis (IPA) And Customer Satisfaction For Determining The Service Strategies Through The Servqual Model Approach. *Journal of Management and Business*, 18(1).
- [2] Indrayani, R. (2011). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi Serta Implikasinya Pada Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Logistik Bisnis*, 2(1), 85-95.
- [3] Pardiyono, R., & Indrayani, R. (2019, April). Decision support system to choose private higher education based on marketing mix model criteria in Indonesia. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 508, No. 1, p. 012112). IOP Publishing.
- [4] Indrayani, R., & Pardiyono, R. (2019). DECISION SUPPORT SYSTEM TO CHOOSE PRIVATE HIGHER EDUCATION BASED ON SERVICE QUALITY MODEL CRITERIA IN INDONESIA.
- [5] Sugiyono (2006). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- [6] Sudjana. 2005. Metode Statistika Edisi ke-6. Bandung : Tarsito
- [7] Bachman, R., Akbar, Z. (2006). Handbook of Trust Research. USA: Edward Elgar Publishing Inc
- [8] Ferrinadewi, Erna dan Didit Darmawan. 2004. Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan Universitas Atma Jaya, Yogyakarta
- [9] Sekaran, uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach. John Wiley @ Sons, New York