

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Menyelesaikan Studi di FKIP Universitas Lampung

Sudirmanto, Tedi Rusman, Nurdin
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Unila

Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

The purpose of this research is to know of service quality on student service satisfaction at FKIP University Lampung Year 2018. The sample used is 100 students in FKIP Unila. Teknik data collection in this study is the observation, interviews and questionnaires. Hot hypothesis is analyzed by using simple linear regression and multiple linear regression. The result of data analysis shows that there is a positive and significant correlation between service quality to student service satisfaction.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Universitas Lampung Tahun 2018. Sampel yang digunakan adalah 100 mahasiswa di FKIP Unila. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan angket. Pengujian hipotesis dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multiple. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

Kata kunci: kualitas pelayanan jasa, FKIP Unila dan kepuasan pelayanan mahasiswa

PENDAHULUAN

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Banyaknya lembaga pendidikan yang didirikan, membuat konsumen harus jeli dalam memilih lembaga pendidikan yang akan digunakan.

Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (dalam hal ini mahasiswa). Pelayanan jasa dapat dilihat dari beberapa indikator seperti : bentuk fisik (kebersihan gedung, kenyamanan, kerapian, dll); kepedulian (ramah dan perhatian tentang kesulitan mahasiswa, pelayanan tanpa memandang status sosial, dll); keandalan (ketepatan jadwal kuliah, pelayanan yang mudah, dll); ketanggapan (tindakan pelayanan yang cepat dan tanggap); asuransi (jaminan mendapat pengajaran yang baik dan dosen atau tutor yang profesional).

Kepuasan peserta didik penting untuk tetap dipertahankan, berhubungan dengan hal tersebut

dibutuhkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001: 158), bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan”. Jadi, tingkat kepuasan memiliki fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan (peserta didik) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Oleh sebab itu lembaga bimbingan belajar perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada peserta didik.

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (peserta didik) serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (peserta didik). Menurut Tjiptono (2005: 59), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan dan harapan

peserta didik. Harapan peserta didik pada dasarnya sama dengan yang lainnya seperti yang seharusnya diberikan lembaga bimbingan belajar. Pada kenyataannya masih terdapat lembaga bimbingan belajar dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan isi brosur. Contohnya, pada brosur tertulis, “Fasilitas belajar mengajar yang sudah optimal” namun pada kenyataannya fasilitas yang tersedia jauh dari harapan peserta didik.

Lupiyoadi (2001: 148), mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa seperti, bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan empati (*empathy*), meliputi

kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (peserta didik).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa tangible terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa empathaty terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa reliability terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa responsiveness terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

5. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa assurance terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Untuk mengetahui pengaruh unsur dimensi kualitas pelayanan jasa tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung

Jasa memiliki definisi yang luas dalam kehidupan sehari-hari. Tentunya yang kita ketahui jasa adalah sesuatu yang kita butuhkan tidak terlihat namun dapat dirasakan manfaatnya. Jasa juga dapat diartikan sebagai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, yang dapat dilihat maupun yang tidak bisa dilihat dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa benda- benda lain.

Menurut Kotler (2000:428) “Jasa ialah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan

menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk.”

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) ”Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena bersifat padat karya dan padat modal. Artinya dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan cukup mahal. (Ety Rochaety (2006:102)

Jadi, jasa pendidikan adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan bersifat kompleks karena bersifat padat modal dan padat karya yang dalam aktivitasnya berupa proses belajar mengajar melibatkan tenaga pengajar

dan mahasiswa yang mempunyai tujuan untuk membuat perubahan sikap, perilaku dan pengembangan potensi mahasiswa. (Woro Eka D. (2008 : 16)

Dalam studi empiris yang dilakukan Parasuraman (2006:106) di Amerika Serikat diketahui bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat jelaskan sebagai berikut :

1. Tangible (bukti fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan atau staf dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olah raga serta busana dan penampilan staf administrasi maupun staf mengajar.

2. Emphaty (empati)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal mahasiswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan

sebagai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada mahasiswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan mahasiswanya.

3. Reliability (keandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan. Misalnya mata ajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lainnya yang semua untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

4. Responsiveness (daya tanggap)

Yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya guru bimbingan mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memudahkan peserta didik lebih memperluas wawasan berfikir dan kreatifitasnya, prosedur

administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

5. Assurance (jaminan)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keraguan. Misalnya, seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun staf pejabat struktural harus benar-benar berkompeten dibidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif dimata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif atau sebab akibat. Penelitian Verifikatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah sebab akibat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survey dan ex post facto. Penelitian dengan pendekatan ex post facto merupakan penelitian yang meneliti peristiwa yang telah terjadi dengan merunut ke belakang untuk

mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian – kejadian relative, distribusi dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis, maupun psikologis (Kerlinger dalam Sugiyono, 2010:7).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistik, maka diperoleh sebagai berikut

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Unila. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 2,596 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,984; dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,596 > 1,984$ dan sig. $0,011 < 0,05$. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,092 berarti besarnya

pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 0,092 atau 9,2% sisanya sebesar 90,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Unila. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 3,196 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,984; dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,196 > 1,984$ dan sig. $0,002 < 0,05$. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,129 berarti besarnya pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 0,129 atau 12,9% sisanya sebesar 87,1% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Unila. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 2,051 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,984; dengan

demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,051 > 1,984$ dan sig. $0,043 < 0,05$. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,224 berarti besarnya pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 0,224 atau 22,4% sisanya sebesar 77,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Unila. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 5,718 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,984; dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,718 > 1,984$ dan sig. $0,000 < 0,05$. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,125 berarti besarnya pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 0,125 atau 12,5% sisanya sebesar 87,5% dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada FKIP Unila. Hal ini

dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 3,184 dan tingkat signifikansi (**sig.**) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,984; dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,184 > 1,984$ dan **sig.** 0,002 $< 0,05$. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,298 berarti besarnya pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 0,298 atau 29,8% sisanya sebesar 70,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Ada pengaruh Bukti Fisik,Empati,Keandalan,Daya Tanggap dan Jaminan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa , hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} = 10,161$ dan F_{tabel} dengan dk pembilang = 5 dan dk penyebut = 94 dengan $\alpha = 0,05$ atau $F_{tabel} = F_{(0,05)(5; 94)} = 2,315$. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $10,161 > 2,315$ dan nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kadar Determinasi sebesar 0,351 atau 35,1%, ini berarti variabel kepuasan pelayanan mahasiswa dipengaruhi secara simultan oleh variabel bukti

Fisik,Empati,Keandalan,Daya Tanggap dan Jaminan sebesar 35,1%, sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Jika Bukti Fisik (*tangible*) baik maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) akan meningkat, sebaliknya jika Bukti Fisik (*tangible*) buruk maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah`

2. Ada pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Jika Empati (*emphaty*) baik maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat, sebaliknya jika Empati (*emphaty*) buruk maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah.
3. Ada pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Jika Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan baik maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) akan meningkat, sebaliknya jika Keandalan (*reliability*) dalam

pelayanan buruk maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah.

4. Ada pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Jika Ketanggapan karyawan dalam pelayanan cepat maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) akan meningkat, sebaliknya jika ketanggapan karyawan dalam pelayanan lambat maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah.
5. Ada pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Lampung.
Jika persepsi konsumen (mahasiswa) terhadap jaminan FKIP Universitas Lampung baik maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) akan meningkat, sebaliknya jika persepsi konsumen terhadap jaminan FKIP Universitas Lampung buruk maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah.

6. Ada pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) karyawan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Jika kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan)

baik maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) buruk maka tingkat kepuasan pelayanan konsumen (mahasiswa) rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Yuliana. 2001. Yes, I Can. Handbook for Service Excellence.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwarsych. 2008. Karakteristik Jasadan Kualitas Pelayanan. (Online) (<http://pasarkita.wordpress.com/2008/02/25/karakteristik-jasa-dan-kualitas-pelayanan/>)
- Rochaety, Etydkk. 2005. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Sudarmanto, R.Gunawan. 2005.
*Analisis Regresi Linear ganda
dengan SPSS*. Bandar Lampung:
Graha Ilmu.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*.
Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2010.
Metode Penelitian Pendidikan.
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011.
Statistika untuk Penelitian. Bandung:
alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia
Diana. 2001. *Total Quality
Management*. Penerbit Andi.
Yogyakarta.

([http://zhafachomaeni09.blogspot.co
m.. /2009/10/](http://zhafachomaeni09.blogspot.com.. /2009/10/))

-----, 2011. *Format
Penulisan Karya Ilmiah* Univers
itas Lampung. Universitas
Lampung. Bandar Lampung.

-----, 2012. *Pengertian Jasa (Online)*
([http://musliadipnl.wordpress.com/20
11/06/04/pengertian-jasa/](http://musliadipnl.wordpress.com/2011/06/04/pengertian-jasa/).)

Despriyanti, Woro Eka. 2008.
*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terh
adap Kepuasan Konsumen pada Si
swa Lembaga Pendidikan Primaga
macabang Kedaton Bandar
Lampung Tahun Akademik
2007/2008*. FKIP Universitas
Lampung. Skripsi. Lampung.

