

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

(Studi Pada Mahasiswa Semester IV Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang)



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD KURNIAWAN

NIM. 015891417

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2012**

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji)

Muhammad Kurniawan
Kurniawan_muhammad1986@yahoo.com
Universitas Terbuka

Kata Kunci: Kualitas pelayanan mahasiswa, UMRAH (Universitas Maritim Raja Ali Haji).

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH bagi mahasiswa (1) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa UMRAH, (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di UMRAH, dan (3) mengidentifikasi faktor-faktor dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan administrasi disorot melalui 5 (lima) dimensi berikut, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sejumlah 250 mahasiswa ditarik secara acak diantara 624 populasi mahasiswa UMRAH Semester IV. Penarikan sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan rumus Issac dan Michael. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan uji F, uji t, dan uji determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan dimensi kualitas pelayanan yang termasuk kategori baik adalah jaminan, ketanggapan, dan empati, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kategori sedang adalah bukti fisik dan kehandalan. Mayoritas mahasiswa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH. Nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah 93,5%. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan jaminan, ketanggapan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jaminan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

Disarankan agar pihak UMRAH meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi melalui pengajaran yang variatif, perbaikan sistim pelayanan administrasi, peningkatan kualitas SDM staf pengajar, perbaikan sarana dan prasarana akademik.

ABSTRACT
THE EFFECT OF ACADEMIC AND ADMINISTRATION SERVICE QUALITY
ON STUDENTSON SATISFACTION
(Studies in University Maritime Raja Ali Haji's Students)

Muhammad Kurniawan
Kurniawan_muhammad1986@yahoo.com
Universitas Terbuka

Keywords: student service quality, UMRAH (University Maritime Raja Ali Haji)

This study aims to indentify the quality or services provided by UMRAH for its students, to measure the level of student satisfaction as the user or the services, to analyze the influence of the quality of academic and administrative services to student satisfaction, and to identity the dominant factors affecting student satisfaction. The quality of academic and administrative services is highlighted through the following five dimensions, namely physical avidence (tangible), realibility, responsiveness, assurance and emphaty.

This study is casual comparative study with quantitative approach. A 250 samples were retrieved randomly among 624 fourth semester students of UMRAH throught proportional sampling using the formula Issac and Michael. The data was collected throught questionnaires and interviews. Data analysis techniques included descriptive analysis and multiple regression analysis with the F test, t test, and test of determination.

Results showed that the majority of respondents stated that service quality dimensions such as assurance, resposiveness, and empathy were categorized as good, while the service quality dimensions such as physical evidence and reability were catagorized as moderate. The majority of students are quite satified with the quality of services provided by UMRAH. The value of quality of service to student satisfaction was 93.5%. Quality of service consisting physical evidence, reability, assurance, responsiveness, and emphaty simultaneously affect significantly on student satisfaction. While assurance, resposiveness, and emphaty dimensions partially were influences significantly on student satisfaction. Assurance was the most dominant influence on student satisfaction.

It is recomended that the UMRAH improve the quality of academic and administrative services throught varied teaching, improvement of administrative service system, improving the quality of the teaching staff, improvement of academic facilities and infrastructures.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTR ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Semester IV Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang)” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjungpinang, 13 Agustus 2011
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
PILAK HONORARIUS BANGSA
TGL.

372B3AAF847754445

6000 DJP

(MUHAMMAD KURNIAWAN)
NIM. 015891417

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh kualitas Pelayanan Administrasi dan Akademik
Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas
Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang)

Penyusun TAPM : Muhammad Kurniawan

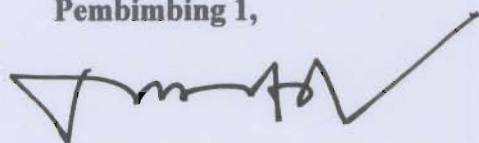
NIM : 015891417

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Jum'at / 16 Maret 2012

Menyetujui:

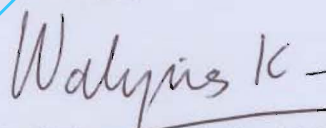
Pembimbing 1,



Dr. Drs. H. Suhajar Diantoro. M.Si

NIP. 19640502 198702 1 005

Pembimbing 2,



DR. Ir. Wahyu Kadarko, M.Ed

NIP. 19470519 198603 2 001

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu/

Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M.Si

NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Sueiati, M.Sc

NIP. 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

Nama : Muhammad Kurniawan
NIM : 015891417
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Pengaruh kualitas Pelayanan Administrasi dan Akademik Terhadap
Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim
Raja Ali Haji Tanjungpinang)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal : Jum'at/16 Maret 2012
Waktu : 16.00 s/d 17.30

Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Liestyodono B.I., M.Si
NIP. 19851215 198601 1 009

Penguji Ahli : Prof. Dr. Hamonangan Sitorus

Pembimbing 1 : Dr. Drs. H. Suhajar Diantoro, M.Si
NIP. 19640502 198702 1 005

Pembimbing 2 : DR.Ir. Wahyuni Kadarko, M.Ed
NIP. 19470519 198603 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister sains pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih banyak kelemahan, namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Terwujudnya penulisan TAPM ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Terbuka Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D;
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D.;
3. Kepala UPBJJ-UT Batam Bapak Paken Pandiangan, S.Si, M.Si selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
4. Pembimbing I Bapak Dr. Drs. H. Suhajar Diantoro, M.Si dan Pembimbing II Ibu Dr.Ir.Wahyuni Kadarko, M.Ed yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan TAPM ini;
5. Kabid Magister Administrasi Publik Ibu Dra. Susanti, M.Si selaku penanggung jawab program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;

6. Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah mendidik dan membesarkan dengan segala ketulusan hati dan kasih sayangnya serta telah mendoakan dan memberikan semangat yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam upaya mereka yang selalu ingin melihat penulis berhasil;
7. Sahabat-sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Batam, 16 Maret 2012

Penulis

MUHAMMAD KURNIAWAN

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR LAYAK UJI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Kualitas	12
2. Kualitas Jasa	14
3. Harapan Pelanggan	15
4. Kepuasan Pelanggan	22
5. Dimensi Kualitas Perguruan Tinggi	30
6. Pelanggan dan Kebutuhan Perguruan Tinggi	32
7. Layanan Perguruan Tinggi	34

B. Kerangka Berpikir	41
C. Definisi Operasional	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel	49
C. Instrumen Penelitian	52
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
D. Prosedur Pengumpulan Data	56
1. Kuesioner	56
2. Wawancara	57
E. Teknik Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif	59
2. Analisis Regresi Berganda	60
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
1. Profil UMRAH Tanjungpinang	63
2. Visi, Misi dan Tujuan	65
3. Struktur Organisasi	66
B. Analisis Data	68
1. Hasil uji Instrumen	68
2. Analisis Deskriptif	72
3. Pengujian Hipotesis	99
C. Pembahasan	105

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	114
B. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pelanggan dan Kebutuhan Personil Perguruan Tinggi	33
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator Penelitian	47
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	51
Tabel 3.2 Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval	60
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terkait Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	75
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terkait Keandalan (<i>Reability</i>)	79
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Jaminan (<i>Assurance</i>)	83
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	85
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terkait Empati (<i>Empathy</i>)	88
Tabel 4.9 Kepuasan Mahasiswa	90
Tabel 4.10 Kepuasan terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	92
Tabel 4.11 Kepuasan terhadap Keandalan (<i>Reability</i>)	94
Tabel 4.12 Kepuasan terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>)	95
Tabel 4.13 Kepuasan terhadap Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	97
Tabel 4.14 Kepuasan terhadap Empati (<i>Empathy</i>)	98
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi	99
Tabel 4.16 Nilai Signifikasi Uji F	101
Tabel 4.17 Nilai Signifikasi Uji T	103
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2)	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	17
Gambar 2.2 Model Gap yang disempurnakan	21
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.4 Skenario Pelanggan dalam Menggunakan Jasa	27
Gambar 2.5 Hubungan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4.1 Bagan Struktur UMRAH Tanjungpinang	67
Gambar 4.2 Grafik Proporsi Kualitas Pelayanan	73
Gambar 4.3 Grafik Proporsi Kepuasan Mahasiswa	91

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	BIODATA PENULIS
Lampiran II	KUESIONER DAN PEDOMAN WAWANCARA
Lampiran III	HASIL UJI INSTRUMEN
Lampiran IV	HASIL ANALISIS DATA

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam lingkungan perguruan tinggi, konsep tentang pelanggannya belum sepenuhnya terdefinisikan. Hal ini menyebabkan institusi ini menjadi sulit untuk menetapkan sudut pandang dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Ada beberapa literatur yang memperlihatkan berbagai macam kelompok yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan institusi sebuah perguruan tinggi, yaitu mahasiswa, karyawan, keluarga, dan masyarakat (Alvarez dan Ridriguez, 1997 dalam Santoso, 2008). Akan tetapi salah satu dari kelompok yang disebutkan di atas telah ditetapkan dengan penuh pertimbangan bahwa deskripsi pelanggan dari sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswa dari perguruan tinggi itu sendiri (Sallis, 1993; Owlia dan Aspinwall, 1996; Siu dan Wilson, 1998 dalam Santoso, 2008).

Pelayanan yang baik kepada pelanggan tentu saja diupayakan oleh seluruh perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang terdapat di Tanjungpinang, Ibukota Provinsi Kepulauan Riau adalah Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH). UMRAH merupakan universitas pertama yang didirikan pada tanggal 1 Agustus 2007 di Tanjungpinang. Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, UMRAH telah berupaya untuk meningkatkan kinerjanya guna menghasilkan *output* sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan latar belakang sebagai Ibukota Provinsi Kepulauan Riau,

maka adanya suatu lembaga pendidikan yang berkualitas berbentuk universitas sangat diperlukan guna mendukung percepatan pembangunan khususnya di bidang pendidikan. Karena itu, pendirian UMRAH turut memberi warna baru bagi peningkatan pendidikan putra daerah di Kepulauan Riau. Kehadiran UMRAH telah memberikan sarana pendidikan bagi putra-putri daerah, sehingga hal ini lebih memudahkan putra-putri daerah untuk mencapai gelar sarjana di Kepulauan Riau.

Dasar hukum berdirinya UMRAH melalui Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 124/D/O/2007 tentang pemberian izin penyelenggaraan program studi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) oleh Menteri Pendidikan Nasional pada tanggal 1 Agustus 2007. Dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional tersebut, UMRAH Tanjungpinang berwenang untuk menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau pendidikan profesional dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian tertentu. Selain itu, universitas ini juga tetap memiliki kewenangan untuk mengembangkan ilmu pendidikan, ilmu keguruan, serta pendidikan tenaga akademik dan profesional dalam bidang pendidikan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 124/D/O/2007 Tanggal 01 Agustus 2007 tentang pemberian izin penyelenggaraan program-program studi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) untuk tahap awal telah disetujui 5 (lima) fakultas di lingkungan UMRAH. Ke-lima fakultas tersebut adalah Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Kelautan dan Ilmu Perikanan

(FIKP), Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (Fisip), dan Fakultas Teknik. Dalam waktu dekat UMRAH akan menambah 14 program studi baru yang disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pasar kerja di Kepulauan Riau.

Namun demikian, di tengah perkembangan UMRAH munculah beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain mengenai kesiapan UMRAH dalam menyelenggarakan misi pendidikan yang diarahkan untuk menghasilkan *output* agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik yang profesional, serta kemampuan dalam menerapkan dan mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Kesiapan ini meliputi berbagai komponen, baik dari segi kuantitas, kualitas, relevansi, efektivitas, maupun efisiensi. Komponen yang dibutuhkan oleh lembaga pendidikan antara lain meliputi ruang belajar, perpustakaan, sarana mobilitas, tenaga edukatif, karyawan, Rencana Induk Pengembangan (RIP), kurikulum, keuangan, lingkungan, penelitian kemahasiswaan, serta pengabdian kepada masyarakat (Arikunto, 1991). Permasalahan lainnya yang dihadapi UMRAH adalah mengenai cara agar UMRAH dapat menarik animo masyarakat untuk menjadi mahasiswa. Selain itu, UMRAH juga harus menghadapi persaingan yang cukup tinggi dengan perguruan-perguruan tinggi lainnya di Tanjungpinang. Pesaing-pesaing utama UMRAH antara lain adalah STISIPOL serta STIE Pembangunan yang merupakan perguruan tinggi favorit di Kota Tanjungpinang.

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa, maka untuk dapat memenangkan persaingan yang kompetitif sebagaimana tersebut

di atas, UMRAH harus menerapkan strategi yang berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*). Strategi ini dapat diterapkan dengan cara meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Dengan menerapkan strategi yang berorientasi kepada pelanggan, institusi perguruan tinggi seharusnya sudah bisa mengidentifikasi berbagai kebutuhan pelanggan dan strategi-strategi yang dapat memenuhinya supaya bisa diadaptasikan atau diterapkan. Kepuasan mahasiswa ini sangat penting untuk menjadi fokus perhatian mengingat seringnya keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa UMRAH berkaitan dengan kinerja personil UMRAH, baik kinerja dosen, karyawan laboran, pustakawan, dan lainnya. Berbagai keluhan tersebut pada umumnya menyangkut pelayanan akademik dan administratif. Oleh sebab itu, kepuasan mahasiswa ini penting untuk diperhatikan oleh para pembantu kebijakan di lingkungan UMRAH agar UMRAH dapat memiliki keunggulan bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Proses ini dibutuhkan karena sesuai dengan kenyataan termasuk ke dalam bagian dari kelangsungan hidup sebuah perguruan tinggi. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Levitt (1987) bahwa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu lembaga agar sukses dalam bersaing adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kesesuaian dari apa yang ditawarkan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya dapat diukur dari tingkat atau level kepuasan yang dapat diperoleh oleh mahasiswa tersebut. Konsep kepuasan ini merupakan variabel manajemen yang diperlukan untuk mencapai tujuan

institusi sebuah perguruan tinggi, dalam hal ini kelangsungan hidup dari perguruan tinggi itu sendiri.

Strategi yang harus diterapkan oleh lembaga adalah dengan menciptakan suatu kondisi agar mahasiswa sebagai pelanggan merasa puas. Penciptaan kepuasan pelanggan ini menurut Schnaars (1998) pada dasarnya merupakan tujuan dari organisasi, baik yang bergerak dalam bidang bisnis maupun jasa. Hal ini di dasarkan pada pertimbangan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu (1) terjalinnya hubungan antar lembaga dan pelanggan menjadi harmonis, (2) memberikan dasar yang kuat bagi pelanggan yang melakukan pembelian ulang, (3) terciptanya loyalitas pelanggan, (4) terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan lembaga, dan (5) terciptanya reputasi lembaga menjadi baik di mata pelanggan (Tjiptono, 1998).

Kepuasan pelanggan pada dasarnya tergantung pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh lembaga yang memasarkan produk jasa. Kualitas pelayanan menurut Richard dan Ian (dalam Sutjipto, 1995) mempunyai peranan yang strategis di masa depan. Hal ini karena pada masa yang akan datang pelanggan semakin memegang peranan kunci bagi keberhasilan lembaga. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat mendorong setiap lembaga untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggannya. Lembaga yang dapat memberikan keunggulan dalam kualitas pelayanan akan memberi kepuasan kepada para pelanggannya.

Kondisi tersebut di atas sesuai dengan pendapat Tjiptono (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan tersebut merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan dapat memenuhi keunggulan pelayanan yang diberikan oleh lembaga (Wyckof dalam Tjiptono, 1997). Selanjutnya dinyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Dari uraian tersebut terlihat bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima dan dirasakan oleh para pelanggan. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan baik dan memuaskan. Sedangkan bila kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan jelek dan tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa ideal dan rendahnya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Terdapat lima unsur atau dimensi yang digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan suatu lembaga. Kelima unsur tersebut adalah (i) *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan, (ii) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan atau kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (iii) *assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan, (iv) *empaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, dan (v) *tangibles* (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Parasuraman dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994).

Sehubungan dengan hal-hal tersebut, maka pelaksanaan pelayanan di UMRAH masih belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan, mengutip dari pernyataan di sebuah redaksi koran yaitu Wiwit (2011) menyatakan bahwa pelayanan yang dikemukakan UMRAH masih harus diperlukan pembenahan mengingat banyaknya keluhan pelayanan yang dirasakan oleh akademisi/mahasiswa UMRAH dalam menuntut ilmu di sana. Kemudian hal tersebut sejalan dengan studi pendahuluan yang dilakukan penulis melalui observasi dan wawancara pendahuluan dengan beberapa orang mahasiswa dapat diketahui beberapa gejala yang perlu mendapatkan perhatian

sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan pada UMRAH. Gejala yang perlu mendapatkan perhatian tersebut adalah faktor (a) kedisiplinan dosen dalam mengajar untuk memenuhi kebutuhan materi pembelajaran mahasiswa, dan (b) fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan perkuliahan (akademik) di kampus (UMRAH, 2011).

Dari permasalahan tersebut di atas diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi dan akademik di lingkungan UMRAH sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai materi kuliah melalui proses perkuliahan sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan, sedangkan pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. pelayanan administrasi yaitu pelaksanaan pekerjaan pokok kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang mendukung relisasi perguruan tinggi.

Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, peran pelayanan administrasi dan akademik menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan suatu Universitas. Sebab dalam proses bisnis di perguruan tinggi sistem administrasi dan pelayanan akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka hampir pasti yang dinilainya adalah pelayanan administrasi dan akademik yang ditawarkan perguruan tinggi tersebut.

Dalam era persaingan, pelayanan administrasi dan akademik menjadi penentu keberhasilan meraih konsumen (mahasiswa). Apabila pelayanan yang diterima mahasiswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka mahasiswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan di Universitas. Pentingnya kualitas pelayanan administrasi dan akademik pada suatu perguruan tinggi akan mempengaruhi daya saing perguruan tinggi tersebut ditengah kompetitornya.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga merupakan faktor yang krusial untuk diperhatikan agar UMRAH dapat mempertahankan kelangsungannya. Karena itu, adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa perlu untuk diungkapkan. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggabungkan pelayanan administrasi dan akademik dalam satu unsur yang kemudian dibagi dalam dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Semester IV Universitas Maritim Raja Ali Haji)**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi pertanyaan adalah: "Apakah kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH dalam bentuk pelayanan akademik dan administrasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai

empati?” Secara khusus penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH?
2. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH?
3. Apakah kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH?

C. Tujuan Penelitian

Bertolak pada permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak UMRAH dalam bentuk pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di UMRAH, dimana kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan indikator-indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH.

2. Untuk mengidentifikasi/mengukur/menghitung pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH.
3. Untuk mengidentifikasi/mengukur/menghitung pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH.

D. Kegunaan Penelitian

ditinjau dari segi teoritis maupun praktis, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pengembangan konsep pemasaran di bidang jasa yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai konsekuensi daripada tuntutan akan pelaksanaan *total quality management* (TQM).
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembuat kebijakan di tingkat universitas untuk dipergunakan sebagai masukan bagi penetapan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi khususnya yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan.
3. Disamping itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi dosen, laboran, pustakawan, karyawan, dan mahasiswa dalam meningkatkan kinerjanya sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing.
4. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dan pijakan bagi penelitian lanjutan di bidang pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas

Dari berbagai pengertian kualitas yang dikemukakan para ahli, Guets dan Davis (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Juran (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian. Senada dengan pendapat ini Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Sedangkan Sutjipto (1995) menerangkan pengertian kualitas sebagai: (1) pemenuhan atau pemuasan keinginan konsumen, (2) kesesuaian terhadap standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan, dan (3) harga atau biaya yang terjangkau.

Pengembangan kualitas pada setiap organisasi akan dapat dilihat melalui beberapa dimensi berikut (1) peran top manajemen; yang tampak pada komitmen manajemen puncak terhadap pengembangan kualitas; (2) fokus kepada konsumen; salah satu tujuan utama perusahaan adalah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan serta lebih jauh akan dapat mencapai

keunggulan bersaing; (3) peranan karyawan; keterlibatan karyawan sangat mendukung kesuksesan organisasi; (4) kualitas desain produk atau jasa; desain merupakan salah satu wujud kualitas suatu produk dengan melihat desain produk yang akan dihasilkan; (5) penggunaan alat kontrol dan informasi; penggunaan alat kontrol merupakan upaya nyata organisasi dalam mengelola kualitas produknya; (6) manajemen kualitas pemasok; dalam hal ini pemasok dianggap merupakan salah satu penunjang suksesnya program pengembangan kualitas karena dengan *supply* yang berkualitas diharapkan dapat dihasilkan produk yang berkualitas pula; dan (7) pendidikan dan pelatihan; guna menunjang pengembangan kualitas total, karyawan memerlukan pendidikan dan pelatihan (Banks, 1989; Ahire dan Ravichandran, 2001; Evans dan Lindsay, 1996).

Strategi untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh konsumen dan juga pelanggan, dapat dilakukan dengan cara: (1) *customer focus strategy*; yaitu strategi yang memuaskan perhatian pada konsumen dalam arti pemuasan keinginan konsumen. (2) *quality culture establishment strategy*; yaitu strategi untuk menginternalisasikan budaya kualitas ke seluruh organisasi; (3) *quality control strategy*; yaitu suatu strategi untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian target untuk memuaskan keinginan konsumen dengan cara membandingkan realisasi dengan target yang telah ditetapkan; dan (4) *continuous improvement strategy*; yaitu suatu strategi untuk menyempurnakan secara terus-menerus (Sutjipto, 1995).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas berkaitan erat dengan pemenuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dengan biaya yang terjangkau. Salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk mewujudkan kualitas yang unggul adalah dengan menghasilkan kinerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Jasa

Berdasarkan pengertian jasa dan kualitas sebagaimana tersebut di muka maka kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (1995) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dipihak lain Groonroos (1990) menyatakan bahwa kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama. Pertama, *technical quality* yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang di persepsikan pelanggan. Komponen ini dapat dijabarkan lagi menjadi tiga jenis, yaitu (1) *search quality*, yaitu dapat dievaluasi sebelum dibeli, misalnya harga; (2) *experience quality* yaitu hanya bisa di evaluasi setelah dikonsumsi, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil; dan (3) *credence quality* yaitu sukar dievaluasi sekalipun telah mengkonsumsi jasa, misalnya kualitas operasi bedah jantung (Zeithaml dan Bitner, 1996). Komponen kedua,

functional quality yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa. Dan Komponen ketiga, *corporate image* berupa citra umum, profil reputasi dan daya tarik khusus organisasi.

Bertitik tolak dari uraian di atas tampak bahwa fokus kualitas jasa terletak pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Disamping itu penilaian kualitas jasa terkait dengan *output* jasa beserta dengan cara-cara penyampaianya.

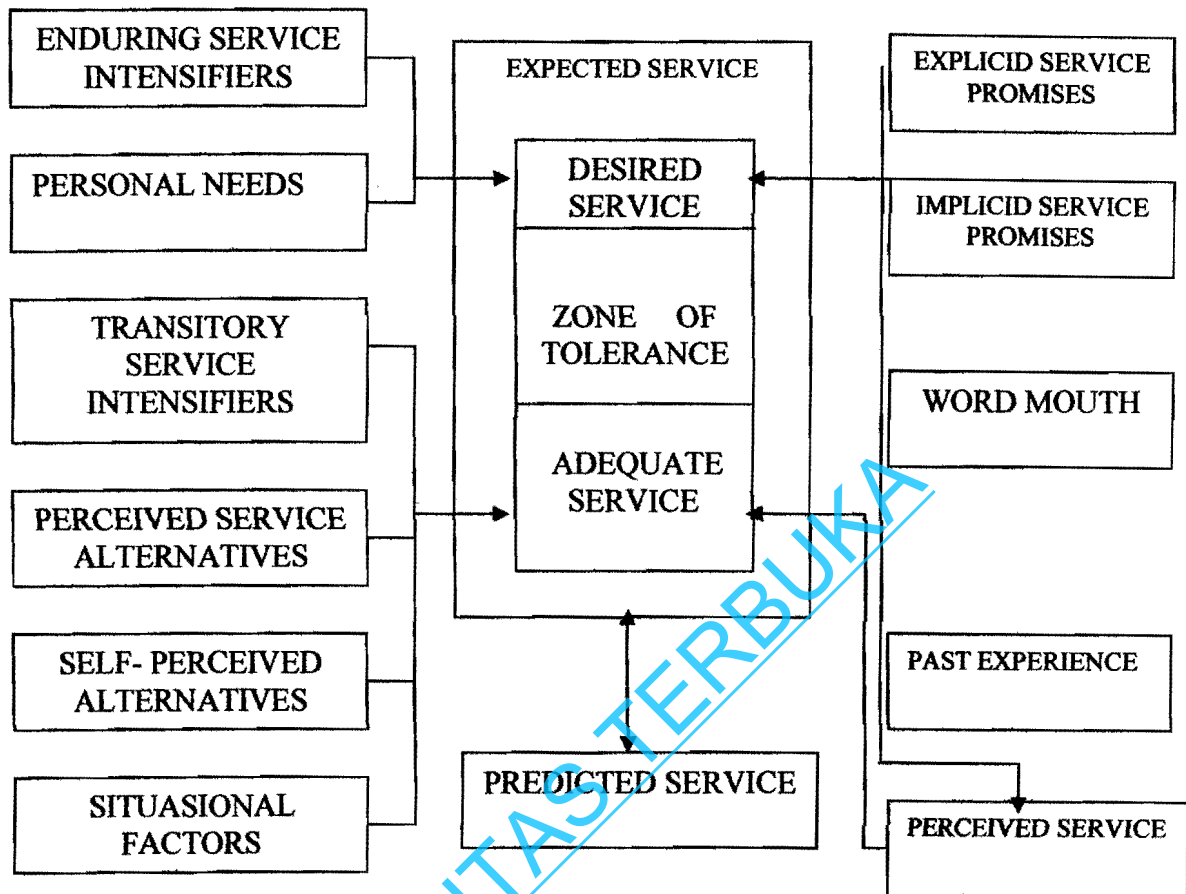
3. Harapan Pelanggan

Harapan merupakan suatu janji atau nilai yang diberikan oleh organisasi kepada konsumen atau pelanggan yang menjadi pijakan untuk bertindak. Sebagai sumber puas dan tidaknya seorang pelanggan akan kinerja yang dihasilkan. Apabila suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai pelanggan maka hal ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kemungkinan mereka akan kembali sangat besar (Kotler dan Armstrong, 1999).

Senada dengan pendapat di atas Tjiptono (1997) menyatakan bahwa harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas kinerja dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antar keduanya. Dalam mengevaluasi pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi yang sama dinilai berbeda oleh pelanggannya. Menurut

Zeithaml dan Bitner (1996) harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan sebagai standar ideal. Oleh karenanya harapan yang dijanjikan organisasi merupakan perangsang penjualan yang bersifat psikologis, yang akan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian jasa. Rangsangan tersebut akan masuk ke dalam kesadaran konsumen. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Umar (2005) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi atau merangsang konsumen untuk melakukan pembelian adalah faktor psikologis yang terdiri dari: motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap, di samping faktor sosial budaya .

Secara rinci faktor-faktor tersebut di atas dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (1996) dalam sebuah model konseptual harapan pelanggan terhadap jasa pada gambar berikut.



Sumber : Zeithaml dan Bitner (1996)

Gambar 2.1
Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa

Penjelasan komponen-komponen yang tercantum pada gambar tersebut di atas adalah sebagai berikut :

- Enduring service intensifiers*; ini merupakan faktor yang bersifat stabil, meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.
- Personal needs*; ini merupakan kebutuhan yang disarankan mendasar bagi kesejahteraannya dan sangat menentukan harapannya.

- c. *Transitory service intensifiers*; yaitu faktor individual yang bersifat sementara yang dapat meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa, terdiri dari situasi darurat dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan.
- d. *Perceived service alternatives*; yaitu persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat kualitas pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
- e. *Self-perceived service role*; yaitu persepsi pelanggan tentang derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik. Maka pelanggan tidak bisa melimpahkan kesalahan sepenuhnya kepada penyedia jasa. Oleh karena itu derajat keterlibatan akan mempengaruhi tingkat jasa yang tersedia diterimanya.
- f. *Situational factors*; yaitu segala kemungkinan yang dapat dipengaruhi kinerja jasa yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit service promises*; yaitu pernyataan baik secara personal maupun non personal oleh penyedia jasa tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berbentuk iklan *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi.
- h. *Implicit service promises*; yaitu petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana

seharusnya akan diberikan. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan dengan kualitas yang tinggi.

- i. *Worg of mounth*, yaitu rekomendasi atau saran dari orang lain secara personal maupun non personal yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia jasa kepada pelanggan.
- j. *Past experience*, yaitu hal-hal yang telah dipelajari di masa lalu. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang seiring semakin banyaknya informasi yang diterimanya dan bertambahnya pengalaman pelanggan.

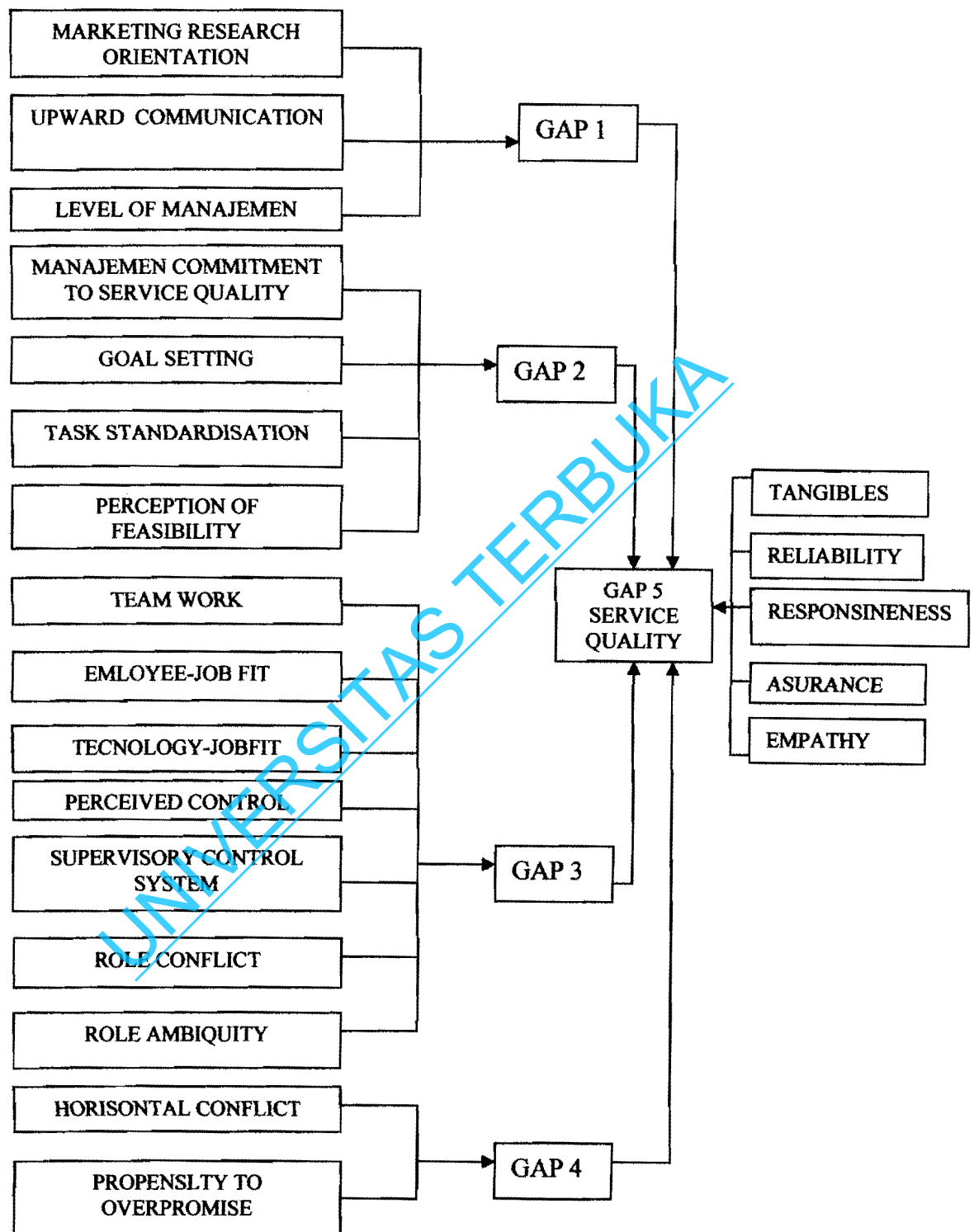
Senada dengan pendapat tersebut di atas, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) mengidentifikasi lima gap yang menjadi penyebab kegagalan pelayanan jasa. Kelima gap tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap manajemen. Dalam hal ini pihak organisasi tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Terdapat beberapa penyebab terjadinya gap ini, antara lain : karyawan yang kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi

standar kinerja, dan atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kerja atau prestasi organisasi dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Kelima gap tersebut di atas dapat divisualisasikan sebagaimana tampak pada gambar berikut.



Sumber : Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990)

Gambar 2.2
Model Gap yang Disempurnakan

4. Kepuasan Pelanggan

Banyak ahli yang memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan diantaranya dikemukakan oleh Wilkie (dalam Tjiptono, 1997) bahwa kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap bagaimana konsumsi suatu produk atau jasa. Day (dalam Tse dan Wilson, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler dan Armstrong (1999) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Senada dengan ketiga pendapat tersebut, Umar (2000) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya yang berupa jumlah nilai bagi konsumen dengan jumlah biaya bagi konsumen, dimana seorang konsumen yang merasa puas terhadap nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa keputusan terdiri dari: (1) keputusan fungsional, yaitu keputusan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, dan (2) keputusan psikologis, yaitu keputusan yang

diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk antara lain menaikkan gengsi dan menciptakan citra pribadi tertentu.

Oleh karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan organisasi, maka pelangganlah yang sesuai bila dimintai pendapatnya tentang kualitas pelayanan organisasi yang melayani serta apa yang menjadi kebutuhannya. Dalam hal ini terdapat beberapa hal penting dalam kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh pelanggan, yaitu: (1) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan; dan (2) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi. Berkaitan dengan kualitas jasa terdapat tiga level harapan pelanggan yaitu: (1) level pertama; harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have* atau *take if for granted*; (2) level kedua; harapan yang lebih tinggi dari pada level pertama, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi; dan (3) level ketiga; harapan yang lebih tinggi lagi dibandingkan dengan level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat berbagai pihak menjadi tertarik.

Menurut Yoeti (1999) kepuasan pelanggan dapat digambarkan dalam persamaan sebagai berikut.

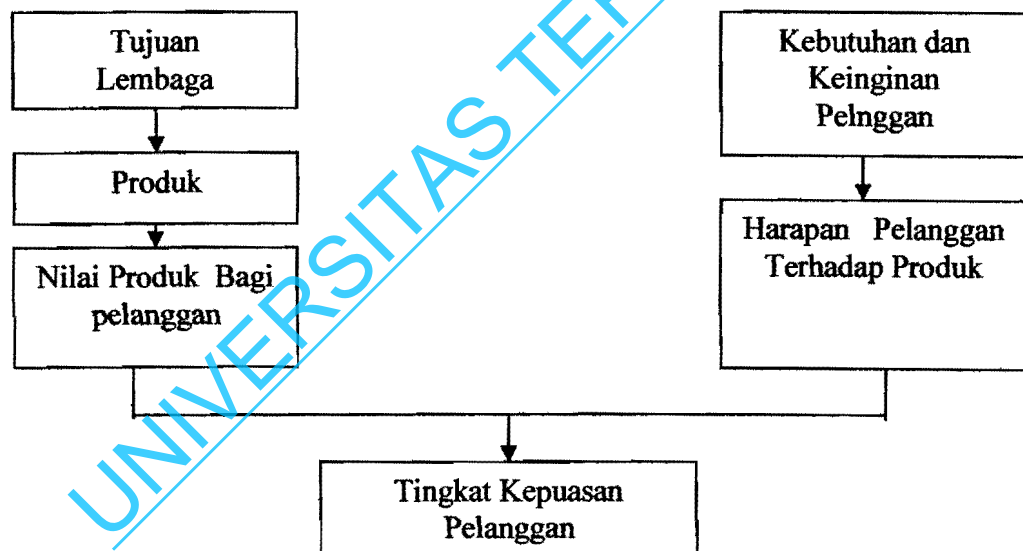
$$Satisfaction = f(Performance - Expectation).$$

Tiga kemungkinan dari persamaan tersebut di atas adalah: *pertama*, $Performance < Expectation$. Apabila yang terjadi unjuk kerja lebih kecil dari harapan, maka pelanggan akan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak atau belum memuaskan. *Kedua*, $Performance = Expectation$, apabila kondisinya menunjukkan bahwa unjuk kerja yang diberikan sama dengan harapan maka bagi pelanggan hal ini tidak ada istimewanya, karena pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja dan apabila kondisinya semacam ini maka pelanggan belum merasa puas. *Ketiga*, $Performance > Expectation$, apabila kondisi yang terjadi unjuk kerja lebih besar dari harapan, maka pelanggan akan merasakan hal yang menyenangkan, dan unjuk kerja yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Formula tersebut di atas juga menunjukkan adanya *ambiguity* pengertian kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Bitner (dalam Cronin dan Taylor, 1992), bahwa perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas jasa yang dirasakan adalah suatu pengukuran transaksi khusus, perbedaannya terletak pada cara pengoperasionalan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Selanjutnya di jelaskan bahwa kepuasan adalah antiseden dari kualitas layanan. Secara spesifik Bolton dan Brew

(dalam Cronin dan Taylor, 1994) menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan yang dirasakan (*attitude*) adalah fungsi dari persepsi residual konsumen terhadap kualitas pelayanan dari periode sebelumnya (*attitude*) dan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan adalah fungsi kinerja pelayanan pada saat ini.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual organisasi atau produk yang dirasakan. Adapun konsep sebagaimana tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut.



Sumber: Kotler (1997)

Gambar 2.3
Konsep Kepuasan Pelanggan

Dari gambar 2.3 tersebut, tampak bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Berkaitan dengan kualitas jasa terdapat tiga level harapan, yaitu:

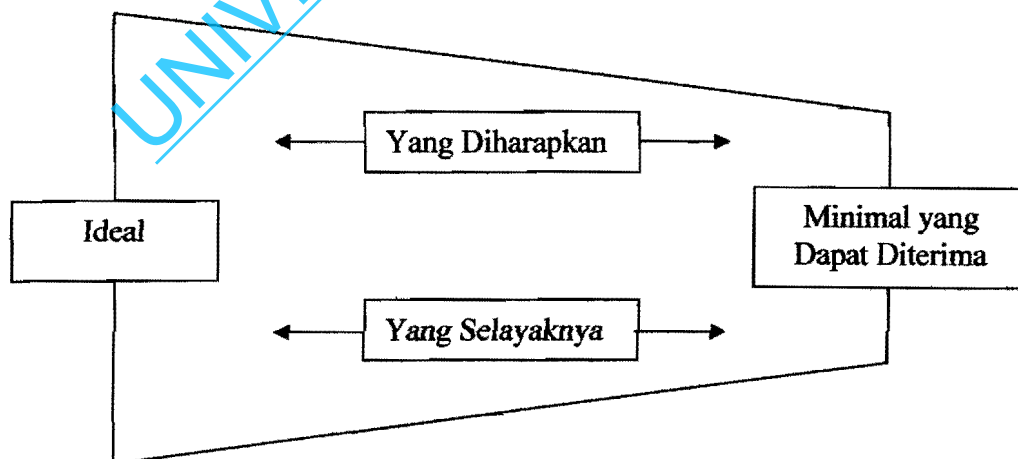
- a. Level pertama; harapan pelanggan yang paling sederhana dalam hal ini berbentuk asumsi, *must* atau *it for granted*.
- b. Level kedua; level ini merupakan level yang lebih tinggi dari level pertama, dimana kepuasan pelanggan tercermin dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi.
- c. Ketiga; level ini merupakan harapan yang lebih tinggi lagi dengan dua level sebelumnya. Level ini menuntut suatu kesenangan yang begitu bagus sehingga membuat pelanggan tertarik.

Pada dasarnya harapan pelanggan dibentuk oleh beberapa faktor, adalah pengalaman mengkonsumsi dimasa lalu, opini teman dan keinformasi dan janji-janji lembaga dan para pesaing (Kotler dan Armstrong, 1999). Faktor-faktor tersebut yang menyebabkan harapan seseorang bisa-bisa menjadi sangat kompleks.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa terdapat beberapa penyebab utama terpenuhinya harapan pelanggan diantaranya adalah keliru mengkomunikasikan pelayanan yang diinginkan, pelanggan keliru menafsirkan signal-signal miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut, miskomunikasi penyedia pesaing dan kinerja karyawan perusahaan jasa yang kurang baik. Diantara faktor penyebab tersebut ada yang dapat dikendalikan oleh penyedia jasa, diantisipasi guna menghindarinya dengan jalan merancang jasa yang mudah dipahami.

Menurut Tjiptono (1997) terdapat tiga skenario yang dapat dipertimbangkan pelanggan sebelum menggunakan jasa tentang apa yang

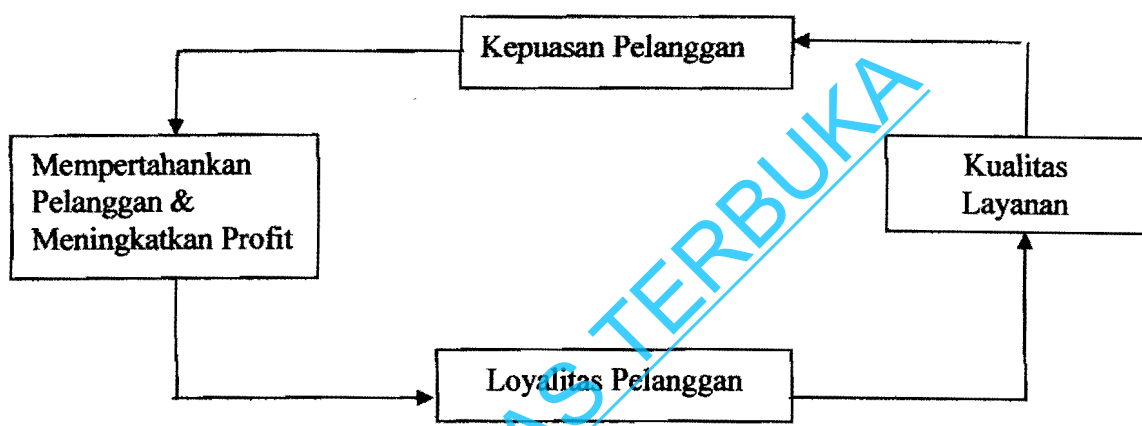
kemungkinan akan dialaminya. Keempat skenario tersebut adalah : (1) jasa ideal yang diantisipasi atau yang diharapkan; (2) jasa yang selayaknya diterima dan (3) jasa minimum yang dapat ditoleransi (*minimum tolerable*). (4) jasa yang benar-benar diterima. Dengan demikian pelanggan dapat berharap dari keempat skenario tersebut Apabila jasa minimum dapat ditoleransi yang diharapkan, sedang yang terjadi sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya bila yang diharapkan jasa ideal, sedang yang terjadi kurang dari harapan tersebut, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dalam hal ini semakin dekat harapan jasa yang diharapkan dengan jasa minimum yang dapat diterima, maka semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan pelanggan; dan pelanggan yang puas bisa berada dimana saja dalam spectrum ini. Dalam hal ini yang menentukan posisinya adalah hasil (*outcome*) yang diharapkan. Uraian tersebut nampak pada gambar berikut.



Sumber: Tjiptono (1997)

Gambar 2.4
Skenario Pelanggan dalam Menggunakan Jasa

Pelanggan yang terpenuhi harapannya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Dengan kepuasan yang dirasakan tersebut akan dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap lembaga. Keterkaitan kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan tampak pada gambar berikut.



Sumber. Yazid (1999)

Gambar 2.5
Hubungan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kotler (2003) secara umum mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) dan harapan-harapannya dari suatu produk/jasa tertentu. Berkualitas atau tidaknya suatu jasa atau produk sangat ditentukan oleh sejauh mana produk tersebut memenuhi kriteria pelanggan. Pelanggan tidak harus pernah mengalami atau menikmati produk itu sendiri. Bisa saja pelanggan memandang baik kualitas suatu produk berdasarkan berita dari mulut ke mulut atau *word of*

mouth tanpa harus mengalaminya sendiri. Namun pada umumnya pelanggan akan memberikan penilaian setelah mengalami atau merasakan sendiri manfaatnya.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu pilar dalam upaya manajemen kualitas total (*Total Quality Manajemen*). Kenyataan ini membuat banyak perusahaan mengembangkan program pengukuran dimana konsumen mengevaluasi kualitas produk dan jasa yang direalisasikan perusahaan. Kualitas layanan, kualitas hubungan, dan kepuasan secara keseluruhan ini dianggap mampu meningkatkan niat konsumen untuk tetap berhubungan dengan perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dari semua aktifitas pemasaran pada perusahaan yang berorientasi pasar. Alasan utama perusahaan untuk memuaskan konsumen adalah untuk memperluas bisnis, mendapatkan pangsa pasar yang lebih tinggi yang semuanya mengarah pada peningkatan keuntungan perusahaan. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara lebih baik, maka perlu dipahami sebab-sebab kepuasan (Tjiptono, 2000).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. *Pertama*, mengidentifikasi siapa pelanggannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan. Dan

keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2000).

Perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggan-pelanggan internal atau pelanggan eksternal, pelanggan bisnis atau konsumen akhir. Sementara itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia (Schaars dalam Tjiptono, 2000).

5. Dimensi Kualitas Perguruan Tinggi

Menurut Tjiptono (1999) sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa terdapat lima dimensi pokok yang menemukan kualitas perguruan tinggi, yaitu:

- a. *Kehandalan (reliability)* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu, akurat dan memuaskan. Beberapa contoh diantaranya penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.
- b. *Daya tanggap (responsiveness)* yaitu kemauan atau kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan

tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas bisa menimbulkan persepsi negatif kepada kualitas layanan. Dengan demikian Rektor, Pembantu Rektor, Dekan, Pembantu Dekan, Ketua Jurusan dan para pejabat struktural lainnya harus mudah ditemui, dosen juga harus gampang ditemui mahasiswa untuk keperluan konsultasi, proses belajar-mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya, fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, laboratorium, ruang olahraga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus, prosedur administrasi penerimaan dosen baru harus sederhana tidak birokratis atau berbelit-belit atau lain-lain. Dalam hal terjadi *service failure*, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan profesional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif. Sebagai contoh bila ada komputer yang rusak di laboratorium komputer, harus segera diambil tindak lanjut, yaitu menginformasikannya kepada calon pemakai dan segera memperbaikinya.

- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek kepada pelanggan, dan staf dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebagai contoh seluruh jajaran dosen, asisten dosen, dan karyawan non akademik harus benar-benar kompeten di bidangnya, reputasi perguruan tinggi

yang positif di mata para masyarakat, sikap dan perilaku seluruh jajaran mencerminkan profesionalisme dan lain-lain.

- d. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya dosen mengenal nama para mahasiswa yang menempuh matakuliah yang dibinanya; dosen pembimbing akademik bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya setiap dosen bisa dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*, dan sebagainya.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau dosen dan sarana komunikasi. Misalnya berupa kampus, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kuliah, ruang dosen, ruang seminar, media perkuliahan, kantin, tempat parkir, *bookstore*, jurnal ilmiah fakultas atau universitas, sarana ibadah fasilitas olah raga, laboratorium, penampilan dan busana staf (dosen/karyawan), dan lain-lain.

6. Pelanggan dan Kebutuhan Perguruan Tinggi

Menurut Tjiptono (1999) pelanggan dan jenis kebutuhan untuk pemasaran jasa pada perguruan tinggi dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 2.1
Pelanggan dan Kebutuhan Personil Perguruan Tinggi

Pelanggan	Kebutuhan
Pelanggan Internal-Akademik • Mahasiswa • Staf Pengajar/Dosen • Program/Departemen	Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan pribadi dan tujuan profesional, kegembiraan dalam belajar Perkembangan pribadi, rasa aman, kegembiraan dalam bekerja, informasi, dan input berkesinambungan. Penyempurnaan kesinambungan, pertukaran informasi (input/output), kerjasama dan kolaborasi.
Pelanggan Internal Administrasi • Mahasiswa • Karyawan • Unit/departemen,devisi	Layanan tersedia saat dibutuhkan, pertanyaan terjawab saat diajukan Perkembangan pribadi, rasa aman, kegembiraan dalam bekerja, informasi, dan input berkesinambungan. Penyempurnaan berkesinambungan, pertukaran informasi (input/output), kerjasama dan kolaborasi.
Pelanggan Eksternal Langsung • Employers • Perguruan tinggi lain	Karyawan yang kompeten, kinerja produktif. Mahasiswa yang mampu mengikuti studi lanjut dan riset lanjut.
Pelanggan Eksternal Tidak Langsung • Legislature • Masyarakat	Terpilih atau diangkat kembali, pemenuhan persyaratan, memberikan kontribusi. Angkatan kerja, pemimpin dan pengikut yang kompeten, sukarelawan dalam pelayanan masyarakat, warganegara yang aktif secara politis.
BAN (Badan Akreditasi Nasional) • Alumni • Donatur	Pemenuhan kriteria dan standar yang ditetapkan, kebanggaan karena pernah menuntut ilmu di tempat tersebut, melanjutkan pendidikan. Kesadaran akan kualitas dan kebutuhan fakultas / universitas, pemberian donasi yang tepat.

Sumber Tjiptono (1999)

7. Layanan Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi tidaklah hanya diartikan sebagai kampus, gedung atau organisasi melainkan sebagai masyarakat pelajar (*community of schools*), Dengan demikian perguruan tinggi adalah pola interaksi belajar mengajar sehari-hari yang terorganisir secara khusus sebagai bagian atau komponen dari sistem belajar mengajar secara keseluruhan di dalam masyarakat (Fisher dan Noble dalam Ndraha, 1988).

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor yang dimiliki peserta didik, agar nantinya dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk memecahkan permasalahan pribadi tetapi juga diharapkan untuk dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat banyak. Guna mencapai maksud tersebut, perguruan tinggi memberikan dua jenis layanan, yaitu pelayanan akademik dan pelayanan administrasi.

a. Pelayanan Akademik

Proses belajar mengajar merupakan salah satu bentuk pelayanan akademik yang utama di samping pelayanan akademik lainnya. Proses belajar mengajar (*learning process*) merupakan proses pengembangan pribadi seseorang. Belajar berarti berusaha memperoleh pengetahuan dan perilaku yang benar dari lingkungan, sedangkan mengajar berarti mengkomunikasikan atau mewariskan pengetahuan dan perilaku yang benar tersebut kepada orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain

mampu mengembangkan lebih lanjut untuk kepentingan lingkungan (Ndraha, 1988).

Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam proses belajar mengajar tersebut meliputi: (1) pihak yang berusaha belajar mengajar; (2) pihak yang berusaha belajar; (3) pihak yang merupakan sumber belajar; (4) pihak yang berkepentingan atas hasil proses belajar mengajar. Hubungan berbagai pihak tersebut adalah sebagai berikut : Dosen merupakan pihak pertama yang mempunyai tanggungjawab yang berat karena selain mengajar juga dosen harus belajar. Dosen mengenali pelajaran dari lingkungan, termasuk pihak kedua yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Lingkungan berfungsi ganda sebagai Sumber energi masukan ke dalam proses dan sebagai konsumen yang berkepentingan berturut-turut pihak ketiga dan keempat. Informasi tentang sejauh mana keluaran sesuai dengan masukan diperoleh dari lingkungan sebagai konsumen dan juga dari pihak mahasiswa yang berfungsi sebagai masukan balik (*feedback*) baik langsung bagi dosen, maupun tidak langsung yaitu melalui lingkungan sumber belajar.

Dalam sistem belajar mengajar di perguruan tinggi terdapat dua pendekatan, yaitu mikro dan makro (Ndraha, 1988). Berdasarkan pada pendekatan mikro mahasiswa yang belajar di perguruan tinggi bertujuan pada keputusan atas; (1) lapangan kerja yang harus di kejar; (2) keluarga yang di idam-idamkan; dan (3) pandangan hidup yang akan di jalankannya.

Guna menyiapkan individu yang berkemampuan sebagaimana tersebut di atas perguruan tinggi harus memberikan pelayanan akademik yang sebaik-baiknya kepada para mahasiswa. Perguruan tinggi harus memiliki potensi akademik dan ilmu pengetahuan berderajat tinggi untuk dirancang dan di tawarkan kepada mereka. Dalam arti luas perguruan tinggi harus mampu menawarkan pengalaman akademik kepada mahasiswa baik di dalam maupun di luar kampus, dan mengendalikannya. Sehubungan dengan hal ini perguruan tinggi harus memperhatikan minimal tiga hal, yaitu; (1) riset dalam rangka menemukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, baik sebagai bahan pelajaran, maupun sebagai bahan pelayanan kepada masyarakat; (2) metode belajar mengajar yang mendukung proses belajar- mengajar yang efektif; dan (3) suasana dan iklim belajar-mengajar proses belajar - mengajar, baik di dalam maupun di luar kampus.

Ketiga hal di atas dapat dipisah - pisahkan, melalui riset diharapkan dapat di bangun sistem keilmuan terbuka berderajat tinggi dan relevan. Riset yang tidak hanya pada dimensi *genetic-adaptif* atau *adaptif-behavioral*, melainkan pada dimensi penemuan ilmiah. Hasil riset yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah tersebut dapat diserap oleh mahasiswa dengan seefektif-efektinya.

Pada pendekatan makro sasaran misi perguruan tinggi secara ringkas meliputi: (1) kehidupan intelektual (*the life of mind*); (2)

lingkungan artistik dan kultural; (3) lingkungan spiritual dan moral; (4) lingkungan ekonomi dan industrial; (5) lingkungan perkotaan; (6) lingkungan sosial; (7) lingkungan fisik dan mental; (8) lingkungan alam (*natural environment*); (9) lingkungan internasional.

Kesembilan aspek tersebut di atas mewakili keseluruhan segi kehidupan masyarakat seutuhnya di suatu wilayah pada suatu masa. Agar dapat mempelajari kesembilan aspek tersebut semua disiplin ilmu pengetahuan, seni dan teknologi harus terdapat di dalam perguruan tinggi yang bersangkutan. Dengan demikian perguruan tinggi diharapkan mampu untuk menunaikan dua misi yang saling berkaitan sekaligus yaitu misi mikro, yaitu menyiapkan generasi muda untuk memasuki masyarakat dengan jalan mengembangkan potensi pribadi tiap mahasiswa, dan misi makro, yaitu memainkan peranan kepemimpinan atas kehidupan masyarakat setempat.

Dari dua pendekatan tersebut yaitu mikro dan makro dapat diidentifikasi hakikat perguruan tinggi sebagai salah satu komponen sistem belajar-mengajar, yaitu komponen yang berprespektif jauh ke depan, berderajat ilmiah tinggi dan berdisiplin ilmu utuh dan lengkap.

b. Pelayanan Administrasi

Sesuai dengan sifatnya yang berupa pelayanan yaitu melayani pelaksanaan pekerjaan pokok kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang mendukung relisasi perguruan tinggi. Bahasan

pelayanan ini meliputi beberapa perangkat, asrama atau sumber daya lunak seperti partisipasi, metode, dan pasar, serta sarana dan prasarana yang bersifat keras. Kampus yang dikelola dengan baik di harapkan dapat berfungsi sebagai *home* bagi sivitasnya dan memperlancar pelaksanaan berbagai kegiatan di dalamnya. Pengelola kampus meliputi sejumlah fungsi sebagai berikut.

- 1) Perencanaan, fungsi ini merupakan bagian perencanaan perguruan tinggi secara keseluruhan. Tentu saja perencanaan di lakukan berdasarkan kebutuhan objektif dan kemampuan pembiayaan.
- 2) Pembangunan dan pengadaan, pembangunan dan pengadaan dilakukan berdasarkan rencana yang sama. Walaupun demikian harus diingat membangun atau mengadakan suatu bangunan atau barang harus dilihat dari segi keseluruhan.
- 3) Pemeliharaan kampus dengan segala isi, bagian, dan lingkungannya, sehingga masing-masing mampu mencapai *engineering life* selama mungkin.
- 4) Pemeliharaan lingkungan; setiap unsur, bagian atau isi kampus.
- 5) Perawatan kampus; dalam hal ini perawatan meliputi perbaikan setiap bagian kampus sekecil apapun; termasuk kontrol setiap unsur yang dapat menimbulkan bahaya, seperti kabel listrik, saluran air dan lain-lain.
- 6) Pengamanan; pengamanan kampus meliputi upaya pencegahan, pengawasan, pemberantasan, pemadaman dan penindakan terhadap

setiap ancaman bencana alam dan bencana sosial, kriminal dan pelanggaran. Perlu di ciptakan suatu sistem pengamanan yang efektif, baik terhadap barang, tanaman, hewan peliharaan, bangunan dan jiwa manusia.

- 7) Penyehatan lingkungan; konsep penyehatan lingkungan mengandung arti luas, meliputi setiap upaya pencegahan pencemaran, banjir, dan sebagainya. Pembuatan taman, penanaman pohon, pembuatan ventilasi yang baik guna menjamin aliran udara juga termasuk upaya penyehatan lingkungan.
- 8) Kebersihan; kebersihan kampus berkaitan erat dengan kesehatan lingkungan. Sasaran utama kebersihan adalah sampah, limbah dan sebagainya, serta kerapian tanaman . Dalam hal ini termasuk di dalamnya pemberantasan hama di perpustakaan dari gangguan rayap, sarang burung, serta hama lainnya. Setidak –tidaknya sekali dalam setiap semester *layout* barang-barang perlu di ubah guna memberi kesempatan pembersihan total terhadap setiap barang.
- 9) Kenyamanan kampus; kampus perlu dibuat senyaman mungkin agar sivitas betah bekerja di dalamnya. Faktor kenyamanan misalnya lokasi, cahaya, udara, warna, bunyi/suara, suhu komposisi, letak dan sebagainya.
- 10) Penghematan; pemakaian berbagai alat dapat dihemat, misalnya air, kipas angin, lampu, telepon, AC,dan sebagainya, jika tidak digunakan sebaiknya dimatikan saja.

- 11) Pemakaian; setiap peralatan mempunyai dua sifat dasar, yaitu: (a) dipakai atau tidak, lama kelamaan alat yang bersangkutan akan kehilangan *engineering life*nya (rusak) dan (b) jika dipakai, ia mengalami kelelahan, jika batas kelelahan (tolernsi) terlampaui, alat akan cepat rusak, oleh karena itu setiap alat tidak boleh *under employed* dan juga tidak boleh *over employed*.
- 12) Penggantian; setiap bahan yang sifatnya habis dipakai, kelelahan atau kehilangan *engineering life*, seperti kabel, ban, suku cadang, dan sebagainya harus diganti sebelum menimbulkan bencana atau kerugian.
- 13) Penyimpanan; setiap bahan atau barang harus disimpan di tempat yang aman, dan mudah dicapai. Prinsip penyimpanan antara lain mudah ditemukan, tidak rusak, yang duluan disimpan itu yang duluan diambil, mudah dirawat, dan mudah dikontrol.
- 14) Perbaikan; barang-barang yang rusak bila dapat dilakukan perbaikan harus diperbaiki, atau bila tidak dilakukan pelepasan.
- 15) Pemindahan barang-barang seperti kursi kuliah yang dipakai pada waktu ujian semester maupun yang lainnya hendaknya dilakukan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian sehingga tidak rusak karenanya.
- 16) *Lay out* dan tata ruang; meliputi upaya menyusun letak barang di dalam suatu ruangan. *Lay out* yang baik ialah yang memudahkan pembersihan, penggunaan dan mobilitas di dalam ruangan juga

memudahkan pengawasan, komunikasi dan sebagainya, disamping faktor keindahan dan kenyamanan.

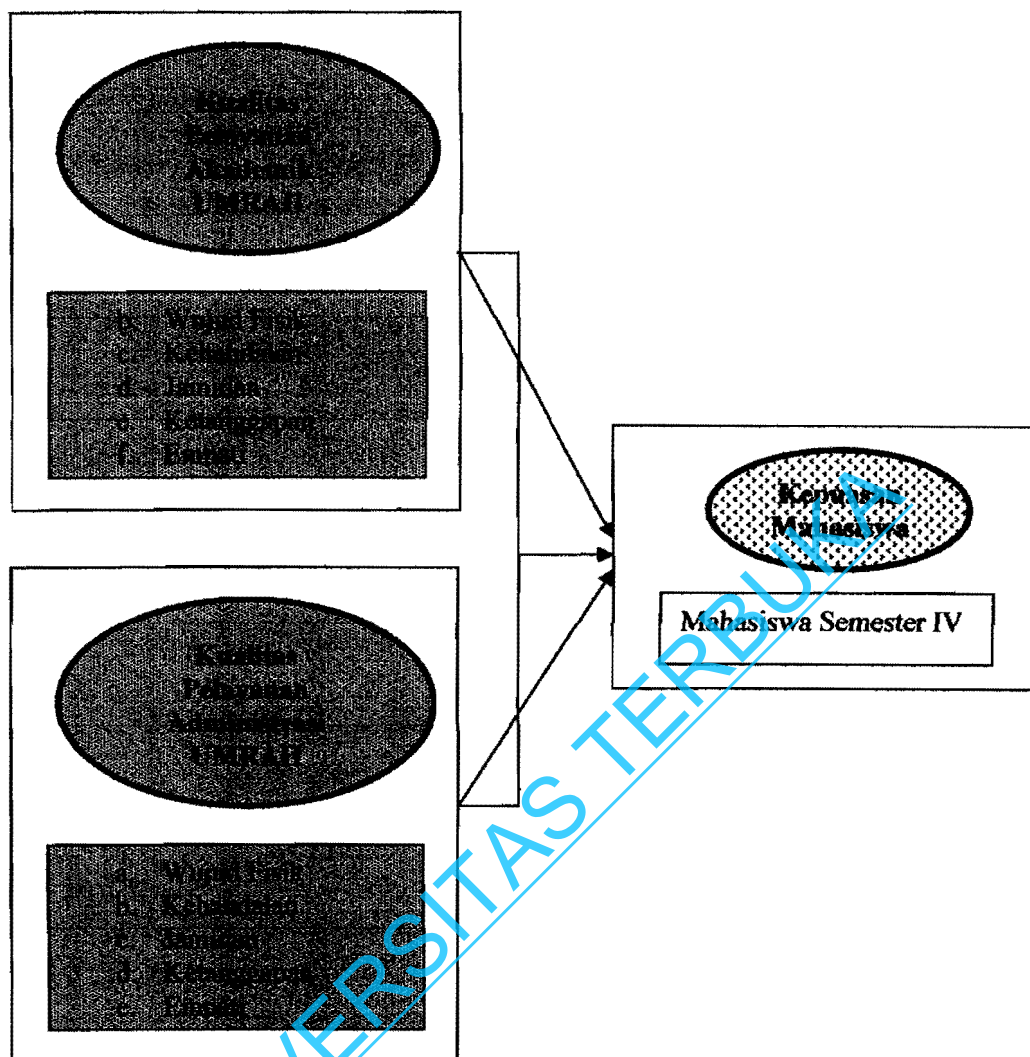
- 17) Kelengkapan; di dalam kampus yang lengkap diharapkan setiap anggota sivitas dapat berkembang sebaik-baiknya sebagai manusia dan anggota masyarakat yang utuh, baik di dalam maupun keluar.
- 18) Perwajahan; kampus harus memiliki wajah yang menarik, anggun tetapi sederhana. Wajah suatu perguruan tinggi dapat dibaca di media massa, didengar dalam pembicaraan di kantin, kelihatan tat kala seorang tamu memasuki pintu gerbang atau berkomunikasi dengan satpam. Penampilan seorang sivitas di dalam masyarakat di forum diskusi atau di belakang kemudi sebuah kendaraan juga menyajikan wajah itu.
- 19) Inventarisasi, kampus dengan berbagai isinya harus dipetakan dan diinventarisasi kan dalam sebuah buku induk.
- 20) Logistik, mobilisasi alat, perlengkapan, mesin, pesawat, bahan barang, dan uang, guna menunjang dan memudahkan operasi akademik.

B. Kerangka Berpikir

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta untuk dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau dengan kata lain agar kinerja lembaga dapat meningkat maka seluruh civitas *akademika* harus dapat memuaskan segenap pihak yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung. Karena itu, kepuasan yang dirasakan segenap pihak

yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan di UMRAH akan dapat meningkatkan kinerja lembaga. Berdasarkan kondisi tersebut, lembaga perlu mengadakan pengkajian tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internalnya, serta mengetahui bahwa tuntutan akan kepuasan tersebut sudah dipenuhi atau belum.

Salah satu faktor penting untuk memuaskan pelanggan / mahasiswa adalah melalui pelayanan yang berkualitas. Pengkajian melalui kegiatan ilmiah seperti penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, diantara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan kerangka konseptual yang dikemukakan di atas, maka model kerangka pikir penelitian ini divisualisasikan sebagaimana gambar berikut.



Gambar 2.6
Kerangka Berpikir

Keterangan

-  : Variabel *Independen* (bebas)
 : Variabel *Dependen* (terikat)

Dengan berpedoman pada kerangka berpikir seperti yang telah diuraikan pada gambar di atas, apabila:

X_1 = Kualitas Pelayanan Akademik

X_2 = Kualitas Pelayanan Administrasi

Y = Kepuasan Mahasiswa (Semester IV)

Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut.

1. $H_{o1} : \rho_{yx1} = 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan akademik dan administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan.
 $H_{a1} : \rho_{yx1} \neq 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan.
2. $H_{o2} : \rho_{yx2} = 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.
 $H_{a2} : \rho_{yx2} \neq 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.
3. $H_{o3} : \rho_{yx3} = 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.
 $H_{a3} : \rho_{yx3} \neq 0$, $\rightarrow$ Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial.

C. Defenisi Operasional

Berdasar kepada kajian empiris yaitu hasil kajian teoritik sebagaimana dikemukakan di atas, maka untuk mengkaji adanya pengaruh dan seberapa keeratan pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internal UMRAH dalam penelitian ini dibagi menjadi dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan akademik dan administrasi sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel terikat.

Variabel kualitas pelayanan akademik dan administrasi adalah penilaian mahasiswa terhadap atribut jasa pelayanan yang bersifat akademik

dan administrasi yang telah diberikan UMRAH. Tingkat kualitas pelayanan diukur dengan cara (a) skor kinerja-skor harapan (SERVQUAL), dan (b) skor kinerja: skor harapan.

Untuk memberi kejelasan mengenai arah penelitian ini, maka diberikan batasan-batasan operasional variabel penelitian sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan (akademik dan administrasi) dalam menimbulkan rasa puas dalam diri setiap mahasiswa sebagai pelanggan internal UMRAH.
2. Bukti fisik (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap penampilan fisik atau wujud nyata dari semua unsur pelayanan akademik dan administrasi yang diberikan oleh UMRAH.
3. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa yang berkaitan dengan keandalan atau kemampuan UMRAH untuk melaksanakan pelayanan akademik dan administrasi yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap jaminan atau kepastian pelayanan dari UMRAH, yang ditunjukkan dengan pengetahuan, wawasan dan kemampuan, sikap percaya diri personil UMRAH dalam memberikan pelayanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa.
5. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap

ketanggapan dan kecepatan personal UMRAH dalam membantu dan memberikan pelayanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa.

6. Empati (*empathy*) adalah dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap empati personil (dosen, karyawan, laboran dan pustakawan) terhadap mahasiswa.
7. Kepuasan (Y) adalah perasaan puas mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi yang telah diberikan lembaga (UMRAH).
8. Pelayanan akademik adalah pelayanan seputar proses belajar mengajar (PBM) mahasiswa di Umrah.
9. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menunjang proses belajar mengajar mahasiswa di UMRAH.

Variabel dan indikator kedua variabel tersebut dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 2.2
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Terikat (Kepuasan) (Y)	Indikator Pengukuran	Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) (X)	Sub Indikator	Instrumen
Kepuasan pelanggan (mahasiswa)	Bukti Fisik	Akademik	1. Keadaan Ruang Belajar, Ruang Fakultas dan Gedung Rektorat. 2. Kemutakhiran teknologi media dalam proses belajar mengajar 3. Kerapian pakaian dosen 4. Kebersihan tempat pelayanan	Kuesioner 1-8
		Administrasi	1. Tempat pelayanan administrasi kampus 2. Tempat parkir 3. Transportasi kampus (Bus) 4. Kebersihan, kenyamanan dan keindahan kampus.	
	Kehandalan	Akademik	1. Kesiapan dosen dalam mengajar 2. Tingkat kehadiran dosen dalam mengajar 3. Penerapan metode serta materi pembelajaran.	Kuesioner 9-14
		Administrasi	1. Kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. 2. Ketepatan waktu penyelesaian kebutuhan administrasi mahasiswa. 3. Kehandalan UMRATI dalam memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada mahasiswa	
	Jaminan	Akademik	1. Kemampuan mengajar dosen 2. Pengetahuan dan pengalaman dosen 3. Perilaku dosen di depan kelas	Kuesioner 15-20
		Administrasi	1. Kemampuan dan pengetahuan karyawan 2. Kemampuan dan pengetahuan pustakawan 3. Perilaku karyawan di lingkungan kampus	
	Ketanggapan	Akademik	1. Ketanggapan dosen terhadap permasalahan akademik mahasiswa. 2. Keinginan dosen dalam mendengarkan kritik serta sumbang saran mahasiswa. 3. Kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu masalah akademik mahasiswa	Kuesioner 21-26
		Administrasi	1. Ketanggapan karyawan terhadap permasalahan administrasi mahasiswa. 2. Keinginan karyawan dalam mendengarkan kritik serta sumbang saran mahasiswa. 3. Kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu masalah administrasi mahasiswa	
	Empati	Akademik	1. Kemudahan menemui dosen dalam hal akademik. 2. Pengertian dan kemudahan yang diberikan dosen kepada mahasiswa berkaitan dengan hal akademik. 3. Peran dosen dalam memberikan jalan keluar terhadap permasalahan pribadi dan bimbingan karir mahasiswa	Kuesioner 27-32
		Administrasi	1. Kemudahan dalam membayar uang kuliah 2. Kemudahan dalam menemui karyawan 3. Kemudahan menemui pejabat struktural (Ketua Program Studi, Dekan, Purek, Rektor, dan sebagainya)	

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, penelitian ini termasuk penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Indriantoro dan Supomo (2002) menyatakan bahwa penelitian kausal komparatif adalah tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. Data yang diperoleh berupa data primer yaitu menggunakan alat penelitian berupa kuesioner.

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas, kualitas pelayanan baik kualitas pelayanan akademik maupun kualitas pelayanan administrasi pada Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang terdiri dari indikator sebagai berikut.
 - a. Bukti fisik (*tangible*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Jaminan (*assurance*)
 - d. Ketanggapan (*responsiveness*)
 - e. Empati (*empathy*)

2. Variabel terikat, kepuasan mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang terdiri dari mahasiswa semester IV (empat) dari lima fakultas yang terdapat di UMRAH.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2009 atau semester IV (empat) Universitas Maritim Raja Ali Haji, yang berjumlah sebanyak 624 mahasiswa dari jumlah keseluruhan sebanyak 2.750 mahasiswa yang tersebar di lima fakultas. Fokus sub populasi diklasifikasikan berdasarkan fakultas dari masing-masing responden yang tersebar di lima fakultas yang terdapat di UMRAH. Sehingga jumlah dari keseluruhan populasi dalam penelitian ini mencapai 624 mahasiswa yang merupakan mahasiswa semester IV (empat) dari lima fakultas yang terdapat di UMRAH.

Berdasarkan besarnya populasi yang ada, maka peneliti melakukan sampling terhadap populasi penelitian. Adapun jumlah total sampel yang dipilih ditentukan dengan rumus Issac & Michael sebagaimana berikut (dalam Arikunto, 2010: 179).

$$S = \frac{\chi^2 \cdot NP(1-P)}{d^2(N-1) - \chi^2 P(1-P)}$$

Keterangan:

S = ukuran sampel

N = ukuran populasi

P = proporsi dalam populasi

d = ketelitian (error)

χ^2 = harga tabel chi-kuadrat

Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus di atas adalah sebagai berikut.

$$S = \frac{\chi^2 \cdot NP(1-P)}{d^2(N-1) - \chi^2 P(1-P)}$$

$$S = \frac{3,841.624.0,52(1-0,52)}{0,05^2(624-1) - 3,841.0,52(1-0,52)}$$

$$S = \frac{647,21}{2,59}$$

S=249,89 dibulatkan menjadi 250

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah total sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 250 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proportional sampling* yaitu pengambilan sampel secara proporsional terhadap kelompok elemen populasi. Secara proporsional, persentase jumlah sampel terhadap total populasi adalah:

$$\text{Persentase Proporsi} = \frac{250}{624} \times 100\%$$

Persentase Proporsi = 40,05% dibulatkan menjadi 40%

Dengan demikian maka sampel yang adalah sebesar 40% dari masing-masing kelompok yang ada agar masing-masing kelompok populasi dapat terwakili dalam penelitian ini. Dalam pengambilan sampel di atas telah sesuai dengan pendapat Arikunto (2002: 120-121) yang menyatakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-

25% atau lebih, tergantung setidaknya-tidaknya dari: (a) kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana, (b) sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data, (c) besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampel besar hasilnya akan lebih baik.

Sebagaimana telah diuraikan bahwa seluruh populasi tersebar dalam lima kelompok fakultas yang terdapat di UMRAH. Fakultas tersebut adalah Fakultas Ilmu Sosial (FISIP), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Ilmu Kelautan (FIKP), Fakultas Teknik (FT), dan Fakultas Ekonomi (FEKON). Sampel kemudian diambil secara proporsional sebesar 40% dari masing-masing kelompok pada populasi tersebut. Proporsi jumlah sampel terhadap masing-masing kelompok populasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Populasi dan Sampel

No	Subjek Penelitian (Sampel, IV)	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Proporsi (%)
1.	Mahasiswa FISIP	144	58	40%
2.	Mahasiswa FKIP	135	54	40%
3.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Kelautan	127	51	40%
4.	Mahasiswa Fakultas Teknik	96	38	40%
5.	Mahasiswa Fakultas Ekonomi	122	49	40%
Jumlah		624	250	40%

Sumber: Universitas Maritim Raja Ali Haji, (2011)

C. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2002: 134), instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan jalan memberikan sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang telah tersedia (pertanyaan tertutup) yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner ini adalah berisikan daftar pertanyaan tertulis dengan bahasa yang mudah dimengerti, agar responden bisa memberikan jawaban yang tepat.

Sebelum data yang diperoleh melalui kuesioner digunakan paa proses analisis data, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian. Hal ini untuk menguji kehandalan instrumen yaitu menentukan validitas dan realibilitas instrumen. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang sah atau valid akan mempunyai validitas yang tinggi. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Arikunto, 2002: 168). Masing-masing pengujian instrumen diuraikan sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dikatakan valid apabila instrumen mampu mengukur apa yang akan diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis butir, dimana setiap butir skor dikorelasikan dengan skor keseluruhan. Langkah pertama yang dilakukan untuk pengujian ini adalah melakukan pendefinisian secara operasional konsep-konsep yang akan diukur, dengan cara: (a) mencari definisi atau rumusan tentang konsep yang akan diukur dari para ahli dalam literatur, atau mendiskusikan dengan para ahli (pembimbing), dan (b) menanyakan secara langsung kepada responden mengenai aspek-aspek yang akan diukur. Dari jawaban responden kemudian dibuat kerangka konseptual untuk menyusun daftar pertanyaan.

Untuk mengetahui kevalidan suatu instrumen yang akan disebarkan kepada responden sesungguhnya sebagai obyek penelitian maka instrumen yang telah disusun oleh praktikan perlu diuji cobakan. Uji coba instrumen ditujukan agar instrumen yang diberikan kepada responden benar-benar mengukur sesuai dengan obyek yang akan diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Hadi, 1994). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi *product moment* antara x dan y

X = Nilai tiap item atau jumlah skor item

Y = Jumlah skor total

N = Jumlah subjek

X^2 = Jumlah kuadrat skor item

Y^2 = Jumlah kuadrat skor total

XY = Jumlah perkalian antara skor item

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS versi 15.0*. Perolehan nilai r_{yx} kemudian dikonsultasikan ke r tabel *product moment*. Apabila nilai r_{xy} > dari nilai r tabel, maka butir kuesioner dapat dikatakan valid, sebaliknya apabila r_{xy} < r tabel maka butir kuesioner dikatakan tidak valid. Selain itu, hasil uji validitas juga dapat dilihat dari nilai probabilitas hasil pengujian. Apabila nilai probabilitas < 0,05 maka butir dinyatakan valid, sebaliknya apabila nilai probabilitas > 0,05 maka butir dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Setelah mencari validitas instrumen, langkah selanjutnya adalah menghitung reliabilitas instrumen. Reliabilitas mengarah pada keajegan suatu alat ukur, dimana tingkat realibilitas memperlihatkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya, sehingga hasil pengukuran tetap konsisten jika tetap dilakukan berulang terhadap gejala yang sama dan dengan alat ukur yang sama pula. Pada dasarnya pengukuran reabilitas

dapat dilakukan dengan dua cara yaitu (a) *repeated measure* atau melakukan pengukuran ulang, dalam hal ini seseorang akan disodori pertanyaan atau pernyataan yang sama pada waktu yang berbeda (sebulan lagi, lalu dua bulan lagi dan seterusnya) kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya, (b) *one shot* atau diukur sekali saja. Dalam penelitian ini reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan cara *one shot* atau diukur sekali saja.

Reliabilitas adalah suatu alat ukur berkisar pada persoalan stabilitas skor persoalan tentang kekonsistenan hasil pengukuran (Hadi, 1994). Reliabilitas adalah menunjukkan pada ketetapan (konsistensi) dari nilai yang diperoleh sekelompok individu dalam kesempatan yang berbeda dengan test yang sama atau itemnya “ekuivalen”. Karena variabel yang akan diteliti merupakan variabel dengan jawaban skala bertingkat maka uji reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0 tapi mempunyai rentang 1–3, 1–5 dan seterusnya. Adapun rumus Alpha adalah sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya item

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$$\delta^2_t = \text{Varian total}$$

Uji reliabilitas ini diukur melalui koefisien *alpha* (*Cronbach*) yang diperoleh dengan teknik *reliability analysis* menggunakan *software SPSS versi 15.0*. Dengan metode *Alpha Cronbach*, koefisien yang diukur akan beragam antara 0 hingga 1, dan sebuah nilai kurang dari 0,6 mengidentifikasikan keandalan konsistensi internal yang tidak reliabel (Malhotra, 2005).

D. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner, sedangkan data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data maupun oleh pihak lain (Umar, 1997). Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti antara lain:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah daftar pertanyaan tertulis, yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan responden, sehingga peneliti memperoleh informasi dari responden dalam bentuk laporan tentang hal-hal atau pribadinya yang diketahui (Arikunto, 2002: 139). Teknik pengumpulan data yang berupa kuesioner dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Kuesioner ini berbentuk pertanyaan tertulis yang diberikan

kepada para responden yang merupakan mahasiswa UMRAH. Data yang diperoleh dari kuesioner ini antara lain adalah data mengenai bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati, baik pada kualitas pelayanan maupun pada kepuasan pelanggan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Jazuly, 2002: 67). Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian. Wawancara dilakukan peneliti untuk memperoleh data kualitatif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH kepada mahasiswa. Data hasil wawancara kemudian akan digunakan peneliti untuk melakukan pembahasan terhadap hasil analisis kualitatif.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil survey dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung serta melakukan wawancara kepada seluruh anggota sampel penelitian (mahasiswa UMRAH) yang terpilih secara random. Dalam kuesioner ini berisi sejumlah pertanyaan, pada setiap pertanyaan dilengkapi dengan lima alternatif jawaban yang mempunyai skala ordinal berdasarkan *Likert Summated Rating*.

Oleh karena data yang dikumpulkan termasuk data yang bersifat kualitatif maka diperlukan upaya untuk mengkuantitatifkan dengan melakukan *scoring*, dengan demikian akan dapat dilakukan analisis dengan menggunakan

alat statistik. Skala yang akan digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan skala *Likert*. Skala ini lazim digunakan untuk mengukur skala sikap atau untuk mengukur variabel yang bersifat psikologis (Sugiyono, 2005). Guna mendapatkan data responden, digunakan kuesioner dengan lima alternatif jawaban, dengan menggunakan angka 1, 2, 3, 4 dan 5, dengan kualifikasi sebagai berikut.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

E. Teknik Analisis data

Teknik analisa data dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2005). Setelah data terkumpul, untuk kuesioner pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban STS, TS, S atau SS diberi skoring, sehingga skornya secara rinci dapat sebagai berikut.

- Jika jawabannya STS maka skornya 1
- Jika jawabannya TS maka skornya 2
- Jika jawabannya N maka skornya 3
- Jika jawabannya S maka skornya 4
- Jika jawabannya SS maka skornya 5

Adapun alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisa dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2005). Analisis berupa penyajian data dengan tabel biasa maupun distribusi frekuensi, grafik garis maupun batang, diagram lingkaran, piktogram, penjelasan kelompok melalui modus, mean, dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku, yaitu menggambarkan kondisi yang sesungguhnya kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Pengukuran persepsi responden digunakan interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Kelas Interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan interval di atas, maka interpretasi dari nilai kelas-kelas interval persepsi responden adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2
Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval

Interval	Interpretasi Kualitas Pelayanan
1,00 – 1,79	: Kualitas pelayanan tidak baik.
1,80 – 2,59	: Kualitas pelayanan kurang baik.
2,60 – 3,39	: Kualitas pelayanan sedang.
3,40 – 4,19	: Kualitas pelayanan baik.
4,20 – 5,00	: Kualitas pelayanan sangat baik.
Interval	Interpretasi Kepuasan Mahasiswa
1,00 – 1,79	: Kepuasan Mahasiswa tidak puas
1,80 – 2,59	: Kepuasan Mahasiswa kurang puas
2,60 – 3,39	: Kepuasan Mahasiswa sedang.
3,40 – 4,19	: Kepuasan Mahasiswa puas
4,20 – 5,00	: Kepuasan Mahasiswa sangat puas

2. Analisis Regresi Berganda

Regresi linier berganda adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi pada penelitian ini dirumuskan menjadi suatu model persamaan, sebagaimana hipotesis dan model kerangka penelitian. Adapun persamaan regresi pada penelitian ini diformulasikan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

X_1 = Kualitas Pelayanan Akademik

X_2 = Kualitas Pelayanan Administrasi

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Konstanta

b_{1-2} = Koefisien Regresi

Untuk dapat membuktikan hipotesis penelitian, maka dilakukan uji statistik sebagai berikut.

a. Uji F

Uji F (*F test*) dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara serentak variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2005) untuk menghitung F_{hitung} dengan rumus:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah anggota sampel

Kriteria pengujian adalah H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hasil} > F_{tabel}$, atau nilai $\text{Sig. } F < \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap terikat secara simultan.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus uji t (*t test*) (Sugiyono, 2005) sebagai berikut.

$$t = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{\text{hasil}} > t_{\text{tabel}}$, atau nilai Sig. $t < \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap terikat secara parsial.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengukuran persentase pengaruh variabel bebas terhadap nilai variabel terikat ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Gujarati (1999: 157) menyatakan bahwa nilai R^2 dapat diformulasikan sebagai berikut.

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ESS = *Explained Sum of Squares*

TSS = *Total Sum of Square*

Apabila R^2 sama dengan 0, maka model regresi yang digunakan tidak menjelaskan sedikitpun variasi dari nilai Y. Apabila R^2 sama dengan 1, maka model yang digunakan menjelaskan 100% variasi dari nilai Y atau terjadi kecocokan sempurna. Ketidaktepatan titik-titik berada pada garis regresi disebabkan adanya faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap variabel bebas. Bila tidak ada penyimpangan tentunya tidak akan ada *error*.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Analisis data adalah suatu proses pemecahan masalah atau permasalahan agar tujuan penelitian dapat tercapai dan hipotesis dapat terjawab. Untuk itu, dalam proses analisis data diperlukan pendekatan yang disesuaikan dengan objek yang diteliti. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan merupakan permasalahan dalam penelitian ini. Untuk memecahkan permasalahan tersebut, maka pada bab ini peneliti akan mengemukakan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian. Hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian merupakan analisis data dan pembahasan. Data yang dianalisis merupakan data yang diperoleh dari 250 orang mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang (UMRAH) melalui penyebaran kuesioner serta hasil wawancara dengan beberapa orang mahasiswa. Selanjutnya data yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis, lalu diinterpretasikan. Karena itu, pada bab ini akan dibahas mengenai hasil uji data, hasil analisis data serta pembahasan dari hasil analisis data yang telah diperoleh melalui penelitian.

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Universitas Maritim Raja Haji (UMRAH) Tanjungpinang

Penelitian Universitas Maritim Raja Ali Haji adalah cikal bakal universitas negeri yang terletak di wilayah Propinsi Kepulauan Riau, tepatnya di Kota Tanjungpinang. Saat ini UMRAH memiliki lima fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas

Kelautan dan Ilmu Perikanan (FIKP), Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP), dan Fakultas Teknik. Dalam waktu dekat UMRAH akan menambah sekitar 14 program studi baru yang disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pasar kerja di Kepulauan Riau.

Penyelenggaraan pendidikan di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) berdasarkan pada:

- a. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 124/D/O/2007 Tanggal 01 Agustus 2007 tentang pemberian izin penyelenggaraan program-program studi baru dan perubahan bentuk Politeknik Batam menjadi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)
- b. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 06/D/O/2008 Tanggal 14 Januari 2008 tentang pemberian izin penggabungan Universitas Tinggi Sosial dan Ilmu Politik (STISIPOL) Raja Haji Fisabilillah ke dalam Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)

Pada saat awal beroperasi gedung UMRAH bertempat di Komplek Bintan Centre. UMRAH beroperasi di lokasi ini lebih kurang selama 8 bulan, kemudian berpindah lokasi memanfaatkan gedung Kampus Politeknik di Senggarang hingga saat ini. Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya pembangunan di Kepulauan Riau khususnya di Kota Tanjungpinang sebagai basis Ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau, maka saat ini kampus utama UMRAH sedang dibangun di tanah seluas 40 ha yang terletak di Pulau Dompok, Tanjungpinang. Pulau ini merupakan pulau yang diproyeksikan

sebagai pusat pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau. Dengan berdirinya kampus Umrah di daerah ini diharapkan putra putri Provinsi Kepri yang ingin melanjutkan studi ke perguruan tinggi tidak perlu lagi harus kuliah ke luar daerah, melainkan cukup di UMRAH sambil turut serta membangun negeri.

2. Visi, Misi, dan Tujuan

Visi, misi, dan tujuan Universitas Maritim Raja Haji diuraikan sebagaimana berikut.

a. Visi

Visi Universitas Maritim Raja Haji adalah “menjadi universitas terkemuka di Indonesia berbasis kemaritiman”.

b. Misi

Misi Universitas Maritim Raja Haji adalah:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas baik teori maupun praktek untuk menghasilkan kelulusan yang handal di Provinsi Kepulauan Riau khususnya dan Indonesia pada umumnya.
- 2) Mengadakan penelitian di berbagai disiplin ilmu pada umumnya untuk memberi kontribusi pemikiran kepada pemerintah daerah khususnya dan pemerinta pusat pada umumnya.
- 3) Melaksanakan penelitian untuk menemukan terobosan baru, teknologi baru di bidang kemaritiman.

- 4) Melaksanakan pengabdian masyarakat melalui penerapan teknologi tepat guna untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

c. Tujuan

Tujuan Universitas Maritim Raja Haji adalah menghasilkan sarjana yang memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional dalam bidangnya masing-masing serta mampu berbakti dan mengamalkan ilmunya di Provinsi Kepulauan Riau khususnya, dan di negara Republik Indonesia pada umumnya.

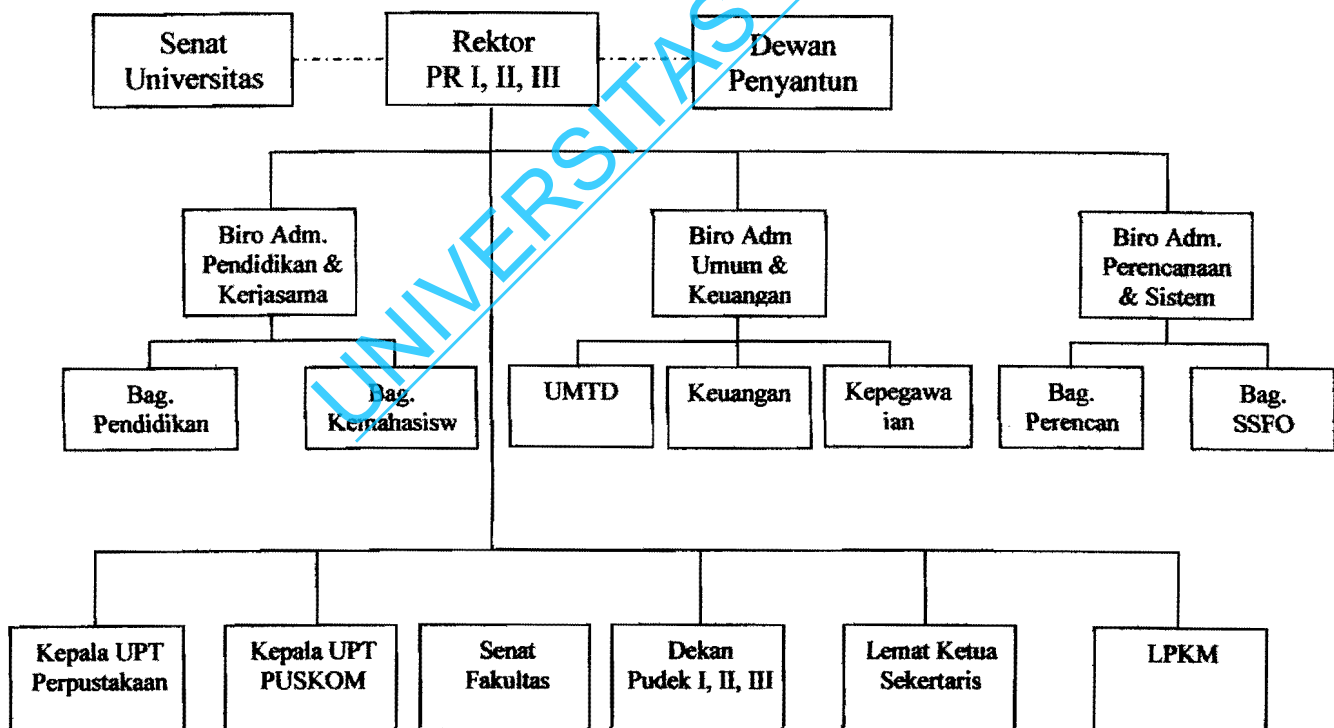
3. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Universitas Maritim Raja Ali Haji terdiri atas:

- a. Rektor dan Pembantu Rektor
- b. Senat Universitas
- c. Fakultas;
 - 1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 - 2) Fakultas Ekonomi
 - 3) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 - 4) Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan
 - 5) Fakultas Teknik
- d. Dosen, Dekan dan Pembantu Dekan
- e. Lembaga Penelitian
- f. Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat

- g. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
- h. Biro Administrasi Umum dan Keuangan
- i. Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi
- j. Unit Pelaksana Teknis;
 - 1) Perpustakaan
 - 2) Pusat komputer
 - 3) Unit pelaksana teknis lainnya
- k. Dewan Penyangkut

Bagan struktur organisasi dari Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang dapat dilihat sebagaimana berikut.



Gambar 4.1.
Bagan Struktur Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen

Pengujian tersebut terdiri atas pengujian validitas dan reliabilitas. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini maka angket terlebih dahulu diuji cobakan. Validitas dan reliabilitas instrumen dikerjakan satu kali dengan satu kali pengambilan data. Hasil ujicoba instrumen diuraikan sebagaimana berikut.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Apabila nilai signifikan pada tiap indikator tersebut lebih kecil 0,05 ($p < 0,05$) dapat dinyatakan valid. Sebaliknya jika tingkat signifikan lebih besar 0,05 ($p > 0,05$) dapat dinyatakan tidak valid. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS 15 for Windows*. Adapun hasil pengujian validitas dengan menggunakan *SPSS 15 for Windows* disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Sub-Variabel	No.	P-Value	r	Status
Kualitas Pelayanan Akademik	Bukti Fisik	1	0,000	0,791**	Valid
		2	0,000	0,751**	Valid
		3	0,000	0,542**	Valid
		4	0,000	0,771**	Valid
	Kehandalan	1	0,000	0,563**	Valid
		2	0,000	0,743**	Valid
		3	0,000	0,773**	Valid

**Tabel 4.1. (Lanjutan)
Hasil Uji Validitas**

Variabel	Sub-Variabel	No.	P-Value	R	Status
Kualitas Pelayanan Akademik (lanjutan)	Jaminan	1	0,000	0,641**	Valid
		2	0,000	0,635**	Valid
		3	0,000	0,753**	Valid
	Ketanggapan	1	0,000	0,708**	Valid
		2	0,000	0,687**	Valid
		3	0,000	0,694**	Valid
	Empati	1	0,000	0,777**	Valid
		2	0,000	0,695**	Valid
		3	0,000	0,726**	Valid
Kualitas Pelayanan Administrasi	Bukti Fisik	1	0,000	0,693**	Valid
		2	0,000	0,556**	Valid
		3	0,000	0,713**	Valid
		4	0,000	0,687**	Valid
	Kehandalan	1	0,000	0,732**	Valid
		2	0,000	0,803**	Valid
		3	0,000	0,815**	Valid
	Jaminan	1	0,000	0,714**	Valid
		2	0,000	0,780**	Valid
		3	0,000	0,671**	Valid
	Ketanggapan	1	0,000	0,719**	Valid
		2	0,000	0,758**	Valid
		3	0,000	0,702**	Valid
	Empati	1	0,000	0,642**	Valid
		2	0,000	0,755**	Valid
		3	0,000	0,681**	Valid
Kepuasan Mahasiswa	Bukti Fisik	1	0,000	0,851**	Valid
		2	0,000	0,771**	Valid
		3	0,000	0,515**	Valid
		4	0,000	0,792**	Valid
		5	0,000	0,787**	Valid
		6	0,000	0,452**	Valid
		7	0,000	0,861**	Valid
		8	0,000	0,796**	Valid

**Tabel 4.1. (Lanjutan)
Hasil Uji Validitas**

Variabel	Sub-Variabel	No.	P-Value	R	Status
Kepuasan Mahasiswa (lanjutan)	Kehandalan	1	0,000	0,572**	Valid
		2	0,000	0,772**	Valid
		3	0,000	0,807**	Valid
		4	0,000	0,681**	Valid
		5	0,000	0,807**	Valid
		6	0,000	0,706**	Valid
	Jaminan	1	0,000	0,603**	Valid
		2	0,000	0,641**	Valid
		3	0,000	0,683**	Valid
		4	0,000	0,674**	Valid
		5	0,000	0,705**	Valid
		6	0,000	0,575**	Valid
	Ketanggapan	1	0,000	0,657**	Valid
		2	0,000	0,638**	Valid
		3	0,000	0,689**	Valid
		4	0,000	0,749**	Valid
		5	0,000	0,733**	Valid
		6	0,000	0,639**	Valid
	Empati	1	0,000	0,660**	Valid
		2	0,000	0,593**	Valid
		3	0,000	0,658**	Valid
		4	0,000	0,598**	Valid
		5	0,000	0,623**	Valid
		6	0,000	0,716**	Valid

Sumber: data diolah (2011)

Tabel 4.1 tersebut, menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid, sehingga dapat dipakai sebagai alat ukur karena mempunyai nilai signifikansi $<0,05$. Dengan demikian seluruh data dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebuah pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi sebuah instrumen dalam mengukur konsep tertentu dan membantu menilai *goodness* dari sebuah instrumen pengukuran. Reabilitas mencerminkan konsistensi dan stabilitas. Konsistensi mengindikasikan seberapa bagus item-item dalam mengukur sebuah konsep. *Cronbach's Alpha* merupakan koefisien reabilitas yang mengindikasikan seberapa bagus item-item terkorrelasi secara positif antara yang satu dengan yang lain. Pengujian diukur dengan *item to total correlation* dan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6 dengan bantuan *SPSS 15 for Windows*. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *SPSS versi 15 for Windows* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Jumlah	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Kualitas Pelayanan Akademik	Bukti Fisik	4	0,689	Reliabel
	Kehandalan	3	0,762	Reliabel
	Jaminan	3	0,757	Reliabel
	Ketanggapan	3	0,767	Reliabel
	Empati	3	0,791	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi	Bukti Fisik	4	0,615	Reliabel
	Kehandalan	3	0,683	Reliabel
	Jaminan	3	0,786	Reliabel
	Ketanggapan	3	0,789	Reliabel
	Empati	3	0,769	Reliabel

**Tabel 4.2. (Lanjutan)
Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Jml	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Kepuasan Mahasiswa	Bukti Fisik	8	0,877	Reliabel
	Kehandalan	6	0,822	Reliabel
	Jaminan	6	0,720	Reliabel
	Ketanggapan	6	0,751	Reliabel
	Empati	6	0,713	Reliabel

Sumber: data diolah (2010)

Pada tabel 2.2 tersebut, dapat ditunjukkan bahwa semua variabel penelitian dinyatakan reliabel atau alat ukur yang digunakan dapat dipercaya/dapat diandalkan. Hasil ini dapat dibuktikan dengan nilai *Alpha* yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut 0.6. Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel, dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

2. Analisis Deskriptif

a. Kualitas Pelayanan

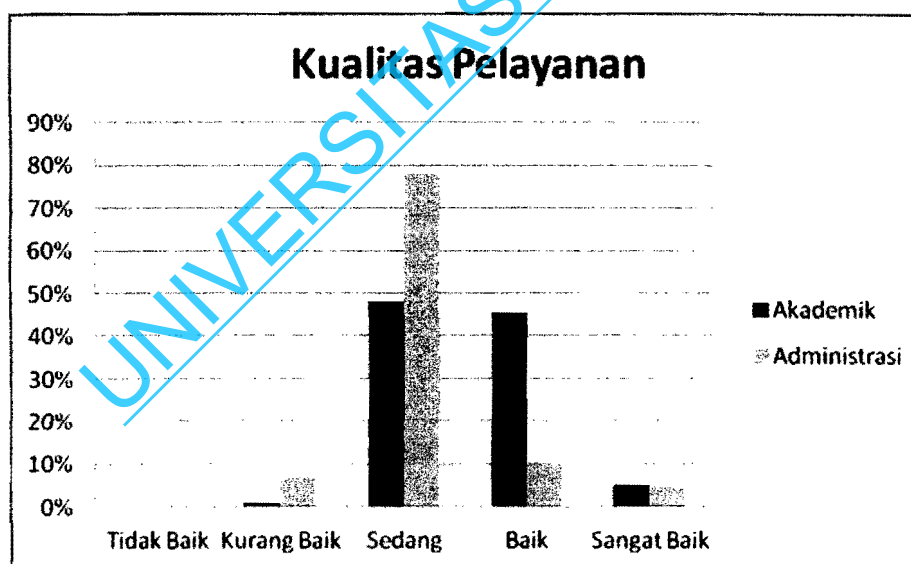
Kriteria kualitas pelayanan dapat dilihat pada rincian hasil tabulasi tanggapan responden. Kriteria-kriteria tersebut dapat diketahui melalui analisis deskriptif. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan. Keseluruhan kualitas pelayanan diukur melalui 32 item pertanyaan yang terbagi atas 5 faktor. Rekapitulasi dari hasil analisis deskriptif dari kualitas pelayanan di universitas (X) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	0	0%	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	3	1%	17	7%
2,60 – 3,39	Sedang	120	48%	195	78%
3,40 – 4,19	Baik	114	46%	26	10%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	13	5%	12	5%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Proporsi kategori kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.2
Grafik Proporsi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.3 dan gambar 4.2 tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik tergolong dalam kategori baik, dengan jumlah sebanyak 114 responden (46%). Berbeda dengan kualitas pelayanan akademik, pada kualitas pelayanan administrasi, mayoritas responden hanya menilai hal ini tergolong sedang, yaitu sebanyak 195 responden (78%). Dalam hal ini, responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi tergolong baik hanya sebanyak 26 orang (10%). Responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik tergolong dalam kategori sedang adalah sebanyak 120 responden (48%). Pada kualitas pelayanan akademik, tanggapan yang paling sedikit adalah responden yang menilai bahwa kualitas pelayanan akademik tergolong kurang baik, yaitu sebanyak 3 orang (1%). Sedangkan pada kualitas pelayanan administrasi, tanggapan yang paling sedikit adalah responden yang menilai bahwa kualitas pelayanan administrasi tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 12 orang (5%). Responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik tergolong sangat baik adalah sebanyak 13 responden (5%). Responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi termasuk dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 17 responden (7%). Dengan demikian secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik tergolong baik, namun kualitas pelayanan administrasi tergolong dalam kategori sedang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik cenderung baik dibandingkan kualitas pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik maupun administrasi termasuk dalam kategori sedang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pihak manajemen UMRAH masih harus melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi. Perbaikan terhadap kualitas pelayanan akademik dan administrasi ini dapat dimulai dari kinerja dosen dan karyawan administrasi pada UMRAH. Namun demikian, perlu diketahui masing-masing dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi guna mengetahui faktor yang paling membutuhkan prioritas perbaikan. Adapun tanggapan responden mengenai masing-masing elemen kualitas pelayanan akademik dan administrasi diuraikan sebagai berikut

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai bukti fisik (*tangible*) yang ditawarkan di universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4.
Tanggapan Responden Terkait Bukti Fisik (*Tangible*)

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	1	0%	4	2%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	63	25%	75	30%
2,60 – 3,39	Sedang	148	59%	148	59%
3,40 – 4,19	Baik	24	10%	9	4%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	14	6%	14	6%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Tabel 4.4 tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa bukti fisik baik akademik maupun administrasi tergolong dalam kategori sedang, dengan jumlah masing-masing sebanyak 148 responden (59%). Responden yang menyatakan bahwa bukti fisik akademik tergolong dalam kategori baik adalah sebanyak 24 responden (10%), namun responden yang menyatakan bahwa bukti fisik administrasi tergolong dalam kategori baik hanya sebanyak 9 responden (4%). Sedangkan tanggapan responden yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan bahwa bukti fisik tergolong dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 1 responden untuk kualitas pelayanan akademik, dan sebanyak 4 responden (2%) untuk kualitas pelayanan administrasi. Responden yang menyatakan bahwa bukti fisik baik akademik maupun administrasi termasuk dalam kategori kurang baik juga cukup banyak, yaitu masing-masing sebanyak 63 responden (25%) untuk bukti fisik akademik, dan sebanyak 75 responden (30%) untuk bukti fisik administrasi. Responden yang menyatakan bahwa bukti fisik akademik dan administrasi termasuk dalam kategori sangat baik memiliki jumlah yang sama, yaitu sebanyak 14 responden (6%).

Berdasarkan deskripsi tersebut dapat diketahui bahwa masih banyak mahasiswa yang memberikan penjelasan bahwa bukti fisik pada kualitas pelayanan akademik maupun administrasi terbilang kurang baik. Kondisi ini terjadi karena fasilitas-fasilitas yang terdapat pada UMRAH

masih dinilai kurang baik oleh mahasiswa. Perbekalan unsur pelaksana akademik dan administrasi pada UMRAH perlu diusahakan lengkap macamnya. Artinya, semua barang, alat, mesin, perabotan, dan perlengkapan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas akademik dan administrasi tersedia sehingga operasionalisasi tugas-tugas akademik dan administrasi lancar dan tidak tertunda; jumlahnya mencukupi kebutuhan mahasiswa, kondisinya baik atau tidak rusak sehingga dapat dioperasikan, dan mengikuti perkembangan teknologi seperti dibangun dan dipergunakannya sistem informasi akademik dan administrasi dengan jaringan komputer. Di samping itu juga perlu memiliki ruang kampus yang memadai.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti juga terbukti bahwa mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap bukti fisik baik akademik maupun administrasi pada UMRAH. Hal ini diketahui dari banyaknya mahasiswa yang menyatakan bahwa ruang kuliah masih perlu penambahan disebabkan jumlah mahasiswa yang cukup ramai. Selain itu, mahasiswa juga masih merasa kurang nyaman dengan ruang kuliah yang telah ada saat ini karena ukurannya yang sempit dan panas, serta pencahayaan yang kurang membuat mahasiswa sulit terfokus mengikuti perkuliahan. Disamping itu, mahasiswa juga menilai bahwa fasilitas pembelajaran tidak begitu moderen dan mutakhir. Fasilitas yang digunakan pada UMRAH masih berupa alat elektronik keluaran lama

seperti monitor komputer yang bukan LCD, dan lain sebagainya. Bahkan untuk FKIP jurusan bahasa, UMRAH belum memiliki Laboratorium Bahasa yang merupakan hal penting bagi media pembelajaran mahasiswa jurusan bahasa.

Selain itu, masih terdapat banyak keluhan lainnya dari mahasiswa, menyangkut kebersihan lingkungan kampus, area parkir, serta kualitas transportasi kampus. Kebersihan lingkungan serta toilet kampus dinilai sangat memperhatikan oleh mahasiswa. Kondisi halaman belakang selalu ditumbuhi ilalang, lumut, bahkan sampah masih terlihat berserakan di dalam ruang kuliah sekalipun. Pada beberapa toilet tercium bau busuk yang menyengat, kebersihan yang kurang terjaga dengan sampah seperti puntung rokok, *tissue*, dan sebagainya masih berserakan di sekitar toilet. Dalam hal transportasi kampus, mahasiswa menilai bahwa sejauh ini cukup baik, namun seharusnya transportasi tersebut diberikan secara gratis kepada mahasiswa yang menumpanginya, terlebih lagi keadaan yang berdesak-desakkan membuat perjalanan menjadi kurang nyaman.

b. Kehandalan (*Reability*)

Tanggapan responden terkait penilaiannya terhadap kehandalan (*reability*) yang ada pada universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5.
Tanggapan Responden Terkait Kehandalan (*Reability*)

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	1	0%	3	1%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	25	10%	59	24%
2,60 – 3,39	Sedang	121	48%	129	52%
3,40 – 4,19	Baik	89	36%	46	18%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	14	6%	13	5%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.5 tersebut dapat dilihat jumlah responden terkait masing-masing kategori penilaian terhadap kehandalan (*reability*). Pada dasarnya penyebaran tanggapan responden mengenai kehandalan (*reability*) cukup merata, baik secara akademik maupun administrasi. Jumlah yang paling banyak adalah responden yang menyatakan bahwa kehandalan (*reability*) akademik dan administrasi tergolong sedang, yaitu sebanyak 121 responden (48%) untuk kehandalan (*reability*) akademik, dan 129 responden (52%) untuk kehandalan (*reability*) administrasi. Responden yang menyatakan bahwa kehandalan (*reability*) akademik tergolong baik adalah sebanyak 89 responden (36%), sedangkan pada kehandalan (*reability*) administrasi, responden yang menyatakan tergolong baik lebih sedikit jumlahnya, yaitu sebanyak 46 responden (18%). Responden yang menyatakan bahwa kehandalan (*reability*) tergolong kurang baik adalah sebanyak 25 responden (10%) pada

kehandalan (*reability*) akademik, dan sebanyak 59 responden (24%) pada kehandalan (*reability*) administrasi. Jumlah yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan bahwa kehandalan (*reability*) pada universitas tergolong tidak baik dengan jumlah sebanyak 1 responden pada kehandalan (*reability*) akademik, dan 3 responden pada kehandalan (*reability*) administrasi. Pada kategori sanga baik, kehandalan (*reability*) memiliki jumlah responden yang hampir sama, yaitu sebanyak 14 responden (6%) pada kehandalan (*reability*) akademik, dan 13 responden pada kehandalan (*reability*) administrasi.

Hasil analisis deskriptif tersebut menunjukkan bahwa UMRAH telah memiliki kehandalan yang cenderung ke arah baik. Kehandalan dosen dan pegawai sebagai pelaksana akademik dan administrasi di perguruan tinggi dapat dilihat dari kemampuannya melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat, dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Dosen dan pegawai sebagai unsur pelaksana akademik dan administrasi pada UMRAH telah memiliki performansi yang baik, yaitu menampakkan kesehatan, keramahan, kecekatan, kerapian, dan kecerdasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, meskipun masih ada beberapa kekurangan.

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat kehadiran dosen masih belum dapat

dikatakan baik, karena masih ada dosen yang tidak hadir dalam perkuliahan tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Selain itu, mahasiswa juga menyatakan bahwa terdapat dosen yang cenderung “*text book*” dalam artian tidak dapat mengembangkan pendapat dan pemikirannya untuk menciptakan teori dengan bahasa sendiri, melainkan seperti layaknya anak yang masih duduk di bangku sekolah yang cenderung harus menghafal sesuai pengertian di buku. Hal ini membuat mahasiswa merasa bosan mengikuti perkuliahan. Membosankan dikarenakan dosen tidak mampu menghidupkan suasana perkuliahan dan cenderung monoton. Mahasiswa akan merasa senang apabila dosen mampu menyampaikan perkuliahan dengan cara yang unik atau humoris serta melibatkan mahasiswa lebih banyak dalam interaksi di masa perkuliahan berlangsung.

Namun tidak penilaian yang kurang baik terhadap staf pengajar ini tidak dilakukan oleh seluruh mahasiswa. Pada beberapa fakultas terdapat mahasiswa yang merasa cukup puas bahkan sangat puas dengan mutu staf pengajar. Ada mahasiswa yang menilai bahwa kehandalan dosen dalam memberikan perkuliahan cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi untuk dapat lebih menghidupkan suasana kelas sehingga perkuliahan cenderung tidak membosankan. Beberapa mahasiswa juga memahami bahwa mayoritas dosen sangat bermutu dengan latarbelakang pendidikan yang saya baik sehingga mampu membuat suasana belajar menjadi menyenangkan. Komunikasi antara dosen dengan mahasiswa ketika

perkuliahan berlangsung juga berjalan dengan lancar. Dalam hal tingkat kehadiran, terkadang memang ada dosen yang absen tanpa pemberitahuan serta tidak memberikan waktu pengganti atau kuliah pengganti guna memenuhi kuota atau jumlah pertemuan seharusnya dalam satu semester.

Begitu pula halnya dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/staff administrasi di UMRAH kepada mahasiswa. Masih terdapat pegawai/staff yang terkesan lamban dalam menangani administrasi mahasiswa. Dari segi administrasi keuangan, diketahui bahwa mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan UMRAH. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa yang merasa bahwa UMRAH tidak adil kepada seluruh mahasiswa. Mahasiswa yang menunggak pembayaran (sistem kredit/cicilan) nilainya cenderung ditahan dan tidak diberitahukan kepada mahasiswa hingga melunasi beban SPP kuliah. Namun ironisnya terdapat beberapa mahasiswa yang menunggak pembayaran namun nilainya sudah dikeluarkan sehingga timbul asumsi diskriminasi oleh kampus terhadap mahasiswanya. Ketidakadilan ini juga tidak dirasakan oleh keseluruhan mahasiswa. Dari beberapa orang mahasiswa yang diwawancarai, juga terdapat mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan staf administrasi kampus.

c. Jaminan (*Assurance*)

Penilaian responden terhadap jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6.
Tanggapan Responden Terkait Jaminan (*Assurance*)

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	0	0%	2	1%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	6	2%	27	11%
2,60 – 3,39	Sedang	53	21%	120	48%
3,40 – 4,19	Baik	166	66%	83	33%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	25	10%	18	7%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.6 tersebut diketahui jaminan (*assurance*) akademik di universitas dapat dikategorikan baik. Hal ini diketahui dari jumlah mayoritas jawaban responden yang menyatakan baik, yaitu sebanyak 166 responden (66%). Namun demikian pada jaminan (*assurance*) akademik, universitas hanya dapat dikategorikan sedang dengan jumlah responden sebanyak 120 responden (48%). Dalam hal akademik, jumlah responden yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berada dalam kategori kurang baik, yaitu sebanyak 6 orang (2%). sedangkan dalam hal akademik, jumlah responden yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berada dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 2 orang (1%). Responden yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berada dalam kategori sangat baik sebanyak 25 orang (10%) untuk jaminan (*assurance*) akademik, dan 18 responden (7%) untuk jaminan (*assurance*)

administrasi. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa 6 responden (2%) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) akademik termasuk dalam kategori kurang baik, namun lebih banyak responden yang menyatakan jaminan (*assurance*) administrasi dalam kategori kurang baik, yaitu sebanyak 27 orang (11%).

Sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan perguruan tinggi, mahasiswa tentunya membutuhkan jaminan atas kepastian pelayanan. Hasil analisis deskriptif sebelumnya menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas pelayanan akademik lebih baik dibandingkan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini diketahui dari pendapat responden. Dimensi kepastian kualitas pelayanan akademik dan administrasi pada perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana mahasiswa mengharapkan personil pelaksana akademik dan administrasi sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administrasi yang menjadi tanggungjawabnya. Dengan kondisi demikian terlihat bahwa mahasiswa lebih mempercayai kepastian kualitas pelayanan dari dosen sebagai pelaksana akademik dibandingkan karyawan administrasi.

Hasil wawancara antara peneliti dengan mahasiswa juga menunjukkan bahwa mahasiswa menilai bahwa pelayanan dalam faktor jaminan yang diberikan kepada mahasiswa cukup baik. Hal ini diketahui

dari idealnya proporsi antara teori dan aplikasi dalam perkuliahan yang diberikan dosen pada mahasiswa. Mahasiswa juga sangat yakin dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh dosen. Dalam pelaksanaan administrasi kampus, mahasiswa juga merasa cukup puas dengan kemampuan karyawan. Namun dalam hal kemampuan pustakawa, mahasiswa masih menilai bahwa kompetensi staf perpustakaan perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Pada saat sekarang ini, mahasiswa merasa agak kesulitan dalam mencari buku-buku yang diperlukan karena kurang baiknya penataan ruang perpustakaan.

d. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terkait penilaian responden terhadap ketanggapan (*responsiveness*) yang ada pada universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terkait Ketanggapan (*Responsiveness*)

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	0	0%	5	2%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	7	3%	39	16%
2,60 – 3,39	Sedang	49	20%	158	63%
3,40 – 4,19	Baik	163	65%	35	14%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	31	12%	13	5%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) akademik tergolong dalam kategori baik, yaitu sebanyak 163 responden (65%). Sedangkan responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) administrasi dalam kategori baik hanya sebanyak 35 responden (14%). Responden yang menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) akademik berada dalam kategori sedang adalah sebanyak 49 responden (20%). Dalam hal administrasi, kategori sedang merupakan kategori yang dipilih oleh mayoritas responden dalam menilai ketanggapan (*responsiveness*), yaitu sebanyak 158 responden (63%). Ketanggapan (*responsiveness*) yang berada dalam kategori sangat baik adalah sebanyak 31 responden (12%) dalam hal akademik, dan 13 responden (5%) dalam hal administrasi. Responden yang menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 7 responden (3%) dalam hal akademik, dan 39 responden (16%) dalam hal administrasi. Namun demikian, dalam hal administrasi masih terdapat 5 responden (2%) yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori tidak baik. Dari keseluruhan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) di universitas dapat dikategorikan baik secara akademik, namun masih berkategori sedang secara administrasi. Hal ini diketahui dari sebagian besar responden yang menyatakan bahwa ketanggapan

(*responsiveness*) tergolong dalam kategori baik dalam hal akademik, dan tergolong sedang dalam hal administrasi.

Dalam hal ketanggapan, mahasiswa juga menilai bahwa kualitas pelayanan akademik lebih baik dibandingkan kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa dosen lebih responsif memahami kebutuhan mahasiswa dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan lain sebagainya dibutuhkan oleh mahasiswa. Namun demikian, hal ini tidak terjadi pada pelaksanaan pelayanan administrasi sehingga penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik lebih baik dibandingkan kualitas pelayanan administrasi.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, bahwa pada wawancara yang dilakukan mahasiswa menyatakan komunikasi antara dosen dan mahasiswa dapat berjalan lancar. Begitu pula halnya dengan koordinasi antara dosen dengan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan, sehingga mahasiswa menilai bahwa dosen cukup tanggap pada kebutuhan mahasiswa. Selain itu, dosen pembimbing akademik juga bersedia memberikan waktu untuk mahasiswa yang membutuhkan konsultasi akademik. Dalam hal ketanggapan karyawan, mahasiswa juga tidak memiliki keluhan, karena staf administrasi bersedia memberikan pelayanan dengan tanggap serta bersedia membantu mahasiswa melakukan pengisian data pada saat registrasi kampus.

e. Empati (*Empathy*)

Tanggapan responden terkait penilaian responden terhadap empati (*empathy*) yang ada pada universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terkait Empati (*Empathy*)

Interval	Kategori	Akademik		Administrasi	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	1	0%	3	1%
1,80 – 2,59	Kurang Baik	9	4%	15	6%
2,60 – 3,39	Sedang	47	19%	82	33%
3,40 – 4,19	Baik	159	64%	127	51%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	34	14%	23	9%
Jumlah		250	100%	250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.8 tersebut dapat dilihat jumlah responden terkait masing-masing kategori penilaian terhadap empati (*empathy*), baik secara akademik, maupun secara administrasi. Jumlah yang paling banyak adalah responden yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) universitas tergolong baik dalam hal akademik maupun administrasi, yaitu masing-masing sebanyak 159 responden (64%) dalam hal akademik, dan 127 responden (51%) dalam hal administrasi. Responden yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) tergolong sedang adalah sebanyak 47 responden (19%) dalam hal akademik, dan sebanyak 82 responden (33%) dalam hal administrasi. Responden yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) tergolong sangat baik adalah sebanyak 34 responden (14%) dalam hal

akademik, dan 23 responden (9%) dalam hal administrasi. Jumlah yang cukup sedikit adalah responden yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) tergolong kurang baik dengan jumlah sebanyak 9 responden (4%) dalam hal akademik, dan 15 responden (6%) dalam hal administrasi. Sisanya adalah responden yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) tergolong dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 1 responden dalam hal akademik, dan 3 responden (1%) dalam hal administrasi. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa empati (*empathy*) tergolong dalam kategori baik dalam hal akademik maupun administrasi.

Dalam hal empati, baik pelaksana pelayanan akademik maupun administrasi telah dinilai baik oleh mahasiswa. Unsur empati menunjuk pada perhatian personil akademik dan administrasi yang tulus terhadap para mahasiswa sebagai pemakai jasa dan kebutuhannya ketika memberikan pelayanan akademik dan administrasi baik bantuan komunikasi, data, informasi, dan fasilitas kerja di dalam penyelenggaraan, manajemen, dan operasional perguruan tinggi. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dosen dan karyawan administrasi telah memberikan perhatian yang tulus dalam melayani mahasiswa.

Hasil wawancara juga menunjukkan hasil yang kurang lebih sama dengan hasil kuesioner tersebut. Mahasiswa menyatakan bahwa empati dosen pembimbing akademik cukup baik, karena cukup mudah ditemui untuk konsultasi akademik. Selain itu, Ketua Program Studi, Dekan,

Purek, Rektor, dan sebagainya juga bersedia memberikan waktu yang bagi mahasiswa yang ingin berkonsultasi, walaupun mereka tidak menyediakan jadwal khusus untuk mahasiswa. Pada beberapa mahasiswa, pihak kampus juga bersedia memberikan dispensasi dalam hal keuangan.

b. Kepuasan Mahasiswa

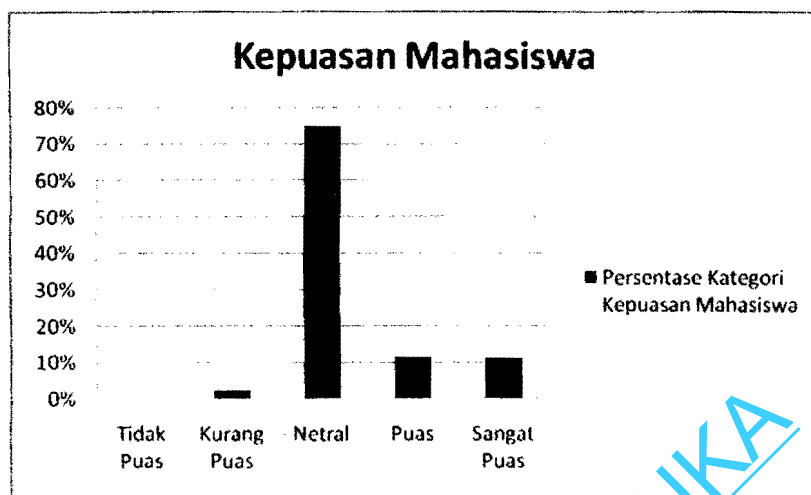
Adapun kategori kepuasan mahasiswa terhadap UMRAH dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9
Kepuasan Mahasiswa

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	6	2%
2,60 – 3,39	Sedang	184	74%
3,40 – 4,19	Puas	32	13%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	28	11%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berikut grafik yang menggambarkan proporsi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di UMRAH.



Gambar 4.3
Grafik Proporsi Kepuasan Mahasiswa

Dari Tabel 4.9 dan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan di UMRAH. Hal ini dapat diketahui dari jumlah responden dengan jawaban netral, yaitu sebanyak 184 responden (74%). Responden yang memberikan tanggapan puas adalah sebanyak 32 responden (13%), sedangkan responden dengan tanggapan sangat puas adalah sebanyak 28 orang (11%). Sisanya adalah responden yang merasa kurang puas dengan UMRAH, yaitu sebanyak 6 orang (2%).

Dari tabel 4.9 dan uraian tersebut diketahui bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH. Kegiatan yang mengarah terwujudnya kepuasan mahasiswa adalah sistem yang akan membawa UMRAH ke arah peningkatan hasil produksi atau

pelayanan untuk menjadi yang terbaik bagi para mahasiswa sebagai pelanggannya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga UMRAH harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar. UMRAH memerlukan jangka waktu tertentu untuk mencapai hasil berupa kepuasan mahasiswa dan memerlukan kerja keras yang terpadu dan terencana. Uraian dari kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing elemen kepuasan adalah sebagai berikut.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Rekapitulasi kepuasan responden terhadap bukti fisik (*tangible*) yang ditawarkan di universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10.
Kepuasan terhadap Bukti Fisik (*Tangible*)

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	79	32%
2,60 – 3,39	Sedang	139	56%
3,40 – 4,19	Puas	4	2%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	28	11%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Tabel 4.10 tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa netral terhadap bukti fisik (*tangible*), yaitu sebanyak 139 responden (56%). Responden yang menyatakan kurang puas terhadap bukti fisik (*tangible*) adalah sebanyak 79 orang (32%), dan responden yang menyatakan sangat puas terhadap bukti fisik (*tangible*) menunjukkan jumlah sebanyak 28 orang (11%). Sisanya adalah responden yang menyatakan puas terhadap bukti fisik, yaitu sebanyak 9 responden (4%).

Hasil ini sejalan dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, dimana mayoritas mahasiswa merasa bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori sedang sehingga mahasiswa kebanyakan juga bersikap netral terhadap bukti fisik. Bukti fisik merupakan objek utama yang paling awal dievaluasi oleh mahasiswa sebagai konsumen dari UMRAH. Dengan keadaan tersebut, UMRAH perlu mengadakan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal bukti fisik. Upaya ini dapat dilakukan antara lain dengan menambah jumlah dan memperbaiki ruang belajar, menambah fasilitas dengan kemutakhiran teknologi media dalam proses perkuliahan, meningkatkan kebersihan di kampus, dan lain sebagainya. Upaya ini dapat dilakukan agar kepuasan mahasiswa terhadap bukti fisik pada UMRAH dapat mengalami peningkatan.

b. Kehandalan (*Reability*)

Kepuasan responden terhadap kehandalan (*reability*) yang ada pada universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11
Kepuasan Responden terhadap Kehandalan (*Reability*)

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	25	10%
2,60 – 3,39	Sedang	148	59%
3,40 – 4,19	Puas	47	19%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	30	12%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.11 tersebut dapat dilihat jumlah responden sehubungan dengan kepuasannya terhadap kehandalan (*reability*). Pada dasarnya penyebaran tanggapan responden mengenai kehandalan (*reability*) cukup merata, dan juga sejalan dengan hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan. Jumlah yang paling banyak adalah responden yang bersikap netral terhadap kehandalan (*reability*), yaitu sebanyak 148 responden (59%). Responden yang menyatakan puas terhadap kehandalan (*reability*) adalah sebanyak 47 responden (19%). Responden yang merasa sangat puas terhadap kehandalan (*reability*) adalah sebanyak 30 responden (12%). Jumlah yang paling sedikit adalah responden yang kurang puas terhadap kehandalan (*reability*), yaitu sebanyak 25 responden (10%).

Pada dimensi kehandalan, mayoritas mahasiswa juga bersikap netral dengan menilai kehandalan berada pada kategori sedang. Kehandalan merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh sebuah lembaga, terutama lembaga pendidikan. Kehandalan yang dimaksud tidak hanya kehandalan dalam mengendalikan organisasi, akan tetapi juga terwujud dalam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan kehandalan dalam masalah manajemen organisasi dan kehandalan dalam kualitas pelayanannya baik secara akademik maupun secara administrasi, maka UMRAH akan semakin dapat dipercaya oleh masyarakat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Kepuasan responden terhadap jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.12
Kepuasan Responden terhadap Jaminan (*Assurance*)

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	1	0,4%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	7	2,8%
2,60 – 3,39	Sedang	98	39,2%
3,40 – 4,19	Puas	116	46,4%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	28	11,2%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.12 tersebut diketahui bahwa mahasiswa merasa puas terhadap jaminan (*assurance*) di UMRAH. Hal ini diketahui dari jumlah mayoritas jawaban responden yang menyatakan puas, yaitu sebanyak 116 responden (46,4%). Jumlah responden yang paling sedikit adalah responden yang tidak puas terhadap jaminan (*assurance*), yaitu sebanyak 1 orang (0,4%), dan juga responden yang menyatakan bahwa kurang puas terhadap jaminan (*assurance*), yaitu sebanyak 7 orang (2,8%). Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa 98 responden (39,2%) menyatakan netral terhadap jaminan (*assurance*), dan 28 responden (11,2%) merasa sangat puas terhadap jaminan (*assurance*).

Jaminan banyak memiliki makna bagi mahasiswa. Artinya, bisa saja jaminan agar dapat kuliah dengan lancar, dan jaminan untuk memperoleh pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap jaminan yang diberikan UMRAH. Dengan demikian, UMRAH perlu mempertahankan jaminan yang diberikannya kepada mahasiswa.

d. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kepuasan responden terhadap ketanggapan (*responsiveness*) yang ada pada universitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13
Kepuasan Responden terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*)

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	6	2%
2,60 – 3,39	Sedang	81	32%
3,40 – 4,19	Puas	132	53%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	31	12%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Tabel 4.13 tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap ketanggapan (*responsiveness*), yaitu sebanyak 132 responden (53%). Responden yang bersikap netral terhadap ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebanyak 81 orang (32%). Responden yang menyatakan sangat puas terhadap ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebanyak 31 responden (12%). Sedangkan sisanya adalah 6 responden (2%) yang merasa kurang puas terhadap ketanggapan (*responsiveness*).

Dalam kondisi di lapangan terbukti bahwa mahasiswa telah merasa puas terhadap ketanggapan pada kualitas pelayanan akademik dan administrasi pada UMRAH. Ketanggapan lembaga pendidikan terhadap segala sesuatu hal termasuk menjadi pusat perhatian mahasiswa. Dengan demikian, UMRAH perlu mempertahankan ketanggapannya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik dalam hal akademik maupun administrasi.

e. Empati (*Empathy*)

Kepuasan responden terhadap empati (*empathy*) yang diberikan UMRAH dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14.
Kepuasan Responden terhadap Empati (*Empathy*)

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Puas	0	0%
1,80 – 2,59	Kurang Puas	4	2%
2,60 – 3,39	Sedang	79	32%
3,40 – 4,19	Puas	138	55%
4,20 – 5,00	Sangat Puas	29	12%
Jumlah		250	100%

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.14 dapat dilihat jumlah responden terkait masing-masing kategori kepuasan terhadap empati (*empathy*). Jumlah yang paling banyak adalah responden yang merasa puas terhadap empati (*empathy*), yaitu sebanyak 138 responden (55%). Responden yang bersikap netral terhadap empati (*empathy*) adalah sebanyak 79 responden (32%). Responden yang merasa sangat puas terhadap empati (*empathy*) tergolong adalah sebanyak 29 responden (12%). Sedangkan jumlah yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan kurang puas terhadap empati (*empathy*) dengan jumlah sebanyak 4 responden (2%).

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap empati (*empathy*). Karena itu, empati merupakan faktor yang perlu dipertahankan UMRAH dalam memberikan pelayanan

akademik dan administrasi kepada mahasiswa. Empati dapat dipertahankan antara lain dengan memberikan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan.

3. Pengujian Hipotesis

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa analisis regresi pada penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis ini merupakan langkah analisis statistik penelitian guna menjawab permasalahan penelitian. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi di UMRAH terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi pada pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15.
Hasil Analisis Regresi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	10.092	7.709	
Kualitas Pelayanan Akademik	1.268	0.281	0.460
Kualitas Pelayanan Administrasi	0.528	0.231	0.232

Sumber: data diolah (2011)

Dari tabel 4.15 dapat disusun persamaan regresi berikut.

$$Y = 10,092 + 1,268 X_1 + 0,528 X_2$$

Tabel 4.15. dan persamaan tersebut menunjukkan bahwa unsur kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati di UMRAH baik dari segi akademik maupun administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila terjadi peningkatan kualitas akademik maupun administrasi, maka kepuasan mahasiswa turut mengalami peningkatan. Konstanta a sebesar 10,092 dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sebesar 10,092 apabila kualitas pelayanan akademik dan administrasi bernilai 0, dan bersifat konstan. Koefisien regresi akademik b_1 sebesar 1,268 dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,268 apabila kualitas pelayanan akademik mengalami peningkatan sebanyak 1 satuan. Begitu pula halnya dengan koefisien regresi administrasi b_2 yang menunjukkan nilai sebesar 0,528. Artinya, kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,528 apabila kualitas pelayanan administrasi mengalami peningkatan sebanyak 1 satuan.

Tabel 4.15 tersebut menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan akademik. Hal ini dapat diketahui dari nilai *standardized coefficient* yang paling besar pada variabel kualitas pelayanan akademik, yaitu sebesar 0,460. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik lebih menjadi perhatian bagi mahasiswa, serta dapat menunjang kepuasannya terhadap UMRAH.

Untuk menjawab hipotesis penelitian, peneliti akan menguraikan hasil pengujian sebagaimana berikut ini.

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji nilai ini digunakan untuk melihat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan di UMRAH terhadap kepuasan mahasiswa secara bersama-sama. Nilai signifikansi uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.16.
Nilai Signifikansi Uji F

	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	47853.407	2	23926.703	103.285	0.000
Residual	57219.329	247	231.657		
Total	105072.7	249			

Sumber: data diolah (2011)

Dari Tabel 4.16. dapat dilihat bahwa nilai F hitung adalah sebesar 103,285 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sedangkan nilai F tabel adalah sebesar 3,032 (lihat tabel F, $df = (k; n-k) = (3; 250-3) = df(3; 247)$). Dari pengujian ini dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $103,285 > 3,032$, dan nilai probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 ($\alpha=5\%$). Karena itu, hipotesis H_{a1} penelitian diterima, yaitu: “kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan”. Hal ini berarti model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas

pelayanan akademik dan administrasi di UMRAH yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati dari UMRAH berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis Ha1 dapat diterima.

Berdasarkan pengujian tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara bersamaan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh yang kuat dapat diketahui dari signifikansi pengaruh pada kedua variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat. Dengan adanya pengaruh yang signifikan tersebut maka dapat dikatakan bahwa pangeruh yang terjadi adalah pengaruh yang kuat. Kondisi ini juga dapat dilihat dari nilai F hitung yang jauh lebih besar dibandingkan nilai F tabel. Nilai F hitung sebesar 103,285 jauh lebih besar dari 3,032. Pengaruh yang kuat ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi pada UMRAH meningkat secara bersamaan, maka kepuasan mahasiswa turut mengalami peningkatan. Berdasarkan kondisi tersebut, apabila UMRAH ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa maka dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi. Peningkatan kualitas pelayanan baik dalam hal akademik maupun administrasi ini tentunya dilakukan melalui perbaikan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan atau tidak antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual atau secara parsial. Dengan uji ini dapat diketahui signifikansi pengaruh. Nilai signifikansi uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17.
Nilai Signifikansi Uji T

Variaabel	t	sig.
(Constant)	1.309	0.192
Kualitas Pelayanan Akademik	4.514	0.000
Kualitas Pelayanan Administrasi	2.280	0.023

Sumber: data diolah (2011)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen secara individual. Pada uji F sebelumnya telah diketahui bahwa secara bersamaan kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH sehingga hipotesis pertama penelitian telah terjawab. Untuk itu, pada uji t dibahas mengenai pembuktian hipotesis kedua dan ketiga guna menentukan signifikansi pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara individual. Hasil uji t untuk menguji hipotesis berdasarkan masing-masing variabel bebas diuraikan sebagaimana berikut.

- 1) Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari Tabel 4.17 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan akademik adalah sebesar 4,514 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan secara individual terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis Ha2 penelitian diterima, yaitu: “kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial”.

2) Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari Tabel 4.17 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan akademik adalah sebesar 2,280 dengan nilai signifikansi sebesar 0,023. Dengan demikian diketahui bahwa nilai signifikansi $0,023 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan administrasi juga berpengaruh signifikan secara individual terhadap kepuasan mahasiswa UMRAH. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis Ha3 penelitian diterima, yaitu: “kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial”.

c. Uji Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengukur besarnya variasi hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kata lain

bahwa uji ini dilakukan untuk mengetahui besarnya variansi atau determinasi dari variabel kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi di UMRAH yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian R^2 dapat dilihat pada tabel *Model Summary* pada analisis regresi dengan menggunakan *software SPSS versi 15.0*. Hasil pengujian R^2 pada pengaruh kualitas pelayanan di universitas terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.18.
Hasil Uji Determinasi (R^2)

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0.675	0.455	0.451	15.220

Sumber: data primer diolah (2011)

Dari tabel 4.18 tersebut diketahui bahwa nilai *R square* adalah sebesar 0,455. Hal ini berarti bahwa sekitar 45,5% kepuasan mahasiswa secara langsung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik dan administrasi di UMRAH, sedangkan sisanya sebesar 54,5% (100%-45,5%) dipengaruhi oleh faktor lainnya, yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Melalui analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa kepuasan mahasiswa UMRAH dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, akademik dan administrasi khususnya pada dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati, secara bersamaan. Hal ini juga terjadi secara

parsial, dimana kepuasan pelanggan hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan baik akademik, maupun administrasi. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan baik akademik maupun administrasi tergolong sedang. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa menilai bukti fisik, kehandalan dan empati tergolong sedang dalam hal akademik maupun administrasi. Berbeda dengan ketiga faktor tersebut, jaminan dan ketanggapan termasuk dalam kategori baik dalam hal akademik, namun masih tergolong sedang dalam hal administrasi. Hal inilah yang dapat menyebabkan pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan akademik lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan administrasi. Namun demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada UMRAH.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan baik dalam hal akademik maupun administrasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh positif dari kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang searah dari kedua faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, apabila kualitas pelayanan akademik dan administrasi ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa turut mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan akademik dan administrasi mengalami penurunan maka kepuasan mahasiswa turut mengalami penurunan.

Secara teoritis diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik berkaitan dengan kesiapan dosen akan materi pembelajaran, serta kemampuan dosen untuk

memberikan kualitas pengajaran yang baik. Pengaruh positif dari faktor ini diduga dapat disebabkan karena karakter mahasiswa yang lebih menyukai pengajaran secara terstruktur, menggunakan materi (*handout*) dan lain sebagainya. Hal tersebut didukung dengan wawancara, yaitu :

“Terkadang ada yang membosankan dan terkadang ada juga yang menyenangkan. Membosankan dikarenakan dosen tidak mampu menghidupkan suasana perkuliahan dan cenderung monoton. Sementara itu menyenangkan apabila dosen tersebut mampu menyampaikan perkuliahan dengan cara yang unik (*humor*) serta melibatkan mahasiswa lebih banyak dalam hal interaksi di masa perkuliahan berlangsung.”

Dari analisis regresi juga diketahui bahwa dimensi yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan akademik ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mahasiswa lebih mengharapkan kepastian pelayanan dari UMRAH, yang ditunjukkan dengan pengetahuan, wawasan dan kemampuan, sikap percaya diri personil UMRAH dalam memberikan pelayanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti terbukti bahwa mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap bukti fisik pada UMRAH. Mengenai pendapat tersebut dikemukakan oleh salah seorang responden dalam wawancaranya, yaitu :

“Untuk saat ini ruangan perkuliahan juga belum begitu nyaman terkadang cukup panas walau sudah menggunakan AC, juga pencahayaan yang kurang sehingga membuat mahasiswa tidak terlalu fokus. Untuk kebersihan sendiri saya rasa mungkin masih perlu perhatian khusus, baik itu di taman, toilet, kelas, tempat pelayanan administrasi dan sebagainya dimana saya menilai masih sangat buruk dan jauh dari kata bersih. Apakah kesadaran mahasiswanya yang tidak menjaga kebersihan ataukah memang tidak dibersihkan sayapun juga kurang memahami, namun hal yang demikian wajib diperhatikan karena hal yang demikian dapat mengganggu kenyamanan mahasiswa dalam menuntut ilmu.”

Mayoritas dari mahasiswa mengeluhkan banyak faktor pada bukti fisik, terutama dalam hal administrasi. Selain dimensi bukti fisik, dimensi lainnya yang juga dinilai masih memiliki kekurangan oleh mahasiswa adalah kehandalan. Hasil wawancara peneliti dengan beberapa mahasiswa juga menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kehandalan UMRAH masih tergolong kurang baik, terutama dalam hal administrasi. Hal inilah yang kemudian menjadi permasalahan, sehingga dimensi kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun hasil analisis tersebut diperkuat oleh hasil wawancara salah seorang responden yang menyatakan :

“Sejauh yang saya pahami bahwasanya mayoritas dosen sangat bermutu dengan latarbelakang pendidikan yang mereka miliki yang menurut saya baik sehingga mampu membuat suasana belajar menjadi menyenangkan. Untuk tingkat kehadiran, yaa saya rasa rata-rata saja, terkadang ada dosen yang absen tanpa pemberitahuan terkadang ada yang absen juga memberitahukan dulu. Namun jarang mereka (dosen) memberikan waktu pengganti atau kuliah pengganti jika memang mereka tidak masuk di pertemuan sebelumnya untuk memenuhi kuota atau jumlah pertemuan seharusnya dalam satu semester.”

Apabila dilihat dari hasil kuesioner dan hasil wawancara, diketahui bahwa secara garis besar mahasiswa menilai kualitas pelayanan akademik dan administrasi tergolong sedang pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan empati, sedangkan pada dimensi lainnya yang terdiri dari jaminan dan ketanggapan mahasiswa menilai kualitas pelayanan akademik tergolong baik, namun kualitas pelayanan administrasi masih tergolong sedang. Hal inilah yang kemudian

menyebabkan mahasiswa bersikap netral terhadap bukti fisik dan kehandalan, namun merasa puas terhadap jaminan, ketanggapan, dan empati yang ditawarkan UMRAH. Hal ini sudah sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang mahasiswa yang mewakili masing-masing Fakultas pada UMRAH.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa masing memiliki keluhan dalam hal bukti fisik, serta kehandalan, namun kebanyakan mahasiswa sudah merasa puas terhadap jaminan, ketanggapan, dan empati dari UMRAH dalam hal pelayanan akademik dan administrasi. Namun secara keseluruhan terbukti bahwa mayoritas mahasiswa telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UMRAH. Hal inilah yang menyebabkan faktor bukti fisik dan kehandalan tidak mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa, karena kepuasan mahasiswa lebih dipengaruhi oleh faktor lainnya, yaitu jaminan, ketanggapan, dan empati.

Hasil dari penelitian ini juga memiliki perbedaan dan kesesuaian dengan hasil-hasil penelitian terdahulu. Penelitian Megawati (2007) memperoleh hasil bahwa yang menjadi pertimbangan utama bagi kepuasan mahasiswa adalah di Universitas Tarumanegara adalah penguasaan materi kuliah oleh dosen, sedangkan di Universitas Bina Nusantara, kepuasan mahasiswa tergantung pada kemampuan dosen dalam menjawab dan memberikan responden kepada mahasiswa ketika kegiatan perkuliahan berlangsung. Hasil penelitian tersebut sedikit banyaknya sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa UMRAH adalah jaminan, ketanggapan dan empati. Sebagian besar dari jaminan, ketanggapan dan empati diukur berdasarkan kemampuan dosen dalam memberikan respon kepada mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Khan, Ahmed, dan Nawaz (2011). Penelitian Khan, Ahmed, dan Nawaz (2011) juga menemukan adanya pengaruh yang signifikan dari ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada institusi pendidikan tinggi. Selain itu, Khan, Ahmed, dan Nawaz (2011) juga menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari bukti fisik. Namun demikian, perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pengaruh dari kehandalan. Pada penelitian yang dilakukan Khan, Ahmed, dan Nawaz (2011) kehandalan memiliki pengaruh yang juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan hasil tersebut, pada penelitian ini kehandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi baik pada segi akademik maupun administrasi terbukti menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pengaruh tersebut terjadi secara simultan maupun secara parsial. Pada dasarnya, pelaksana akademik maupun administrasi di perguruan tinggi merupakan suatu unsur yang harus diperhatikan keberadaannya guna mendukung dan memperlancar unsur-unsur lain yang ada di perguruan tinggi seperti dewan penyantun, pimpinan, tenaga pengajar (dosen), senat, pelaksana tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat),

dan unsur penunjang seperti perpustakaan, laboratorium, serta mahasiswa dan masyarakat lain dalam melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas, fungsi, tugas, dan masalah masing-masing. Kegiatan akademik dan administrasi tentunya selalu menyertai unsur-unsur perguruan tinggi tersebut sebelum, sedang, dan sesudah pelaksanaan tanggungjawab pelayanannya.

Bagi perguruan tinggi, dukungan kantor sebagai pelaksana akademik dan administrasi dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan aktivitas unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa sebagai masyarakat yang membutuhkan. Setiap unsur pelaksana akademik dan administrasi perguruan tinggi harus melaksanakan fungsinya dengan berkualitas baik hingga sangat baik, agar unsur-unsur perguruan tinggi tersebut, juga mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanannya merasa puas, karena fungsi, tugas, dan kebutuhannya sungguh dapat dipenuhi dan lancar. Mahasiswa sebagai unsur perguruan tinggi yang mempunyai relasi dengan perguruan tinggi merasakan atau mengalami kualitas pelayanan pelaksana akademik dan administrasi dari berbagai dimensi. Dimensi tersebut antara lain dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati.

Perguruan tinggi dengan pelaksana akademik dan administrasinya perlu memperhatikan kualitas pelayanan dari berbagai dimensi. Dari segi bukti fisiknya, perlu diperhatikan fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan akademik dan administrasi berdasarkan kelengkapan jenis, kecukupan jumlah, keadaannya, dan kesesuaian dengan perkembangan teknologi

perkantoran. Dosen dan pegawai sebagai unsur pelaksana akademik dan administrasi juga harus memiliki performansi yang baik, mampu, andal, dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Unsur-unsur pelaksana akademik dan administrasi ini seharusnya mampu melaksanakan pekerjaan secara konsisten, akurat, cepat dan responsif. Selain itu, tindakan dan penampilannya juga harus sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan, serta menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya.

Berdasarkan fakta yang telah diperoleh melalui penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administrasi dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat diungkapkan bahwa pihak manajemen UMRAH perlu melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik secara akademik maupun secara administrasi. Hal ini disebabkan pihak manajemen merupakan pihak yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang dapat diberikan suatu perguruan tinggi. Dalam teori manajemen, manajer atau pimpinan di dalam organisasi merupakan nahkoda yang menentukan arah atau tujuan dan kegiatan organisasi, menggerakkan pegawai, fasilitas atau semua unsur yang ada di dalamnya untuk mencapai tujuan. Selain itu, fakta kultur organisasi di manapun, termasuk di Indonesia yang masyarakatnya bersifat paternalistik menunjukkan bahwa pekerja dan pejabat di tingkat bawah tunduk pada kebijakan pimpinan. Dengan demikian, manajemen perguruan tinggi pulalah

yang menentukan kualitas perguruan tinggi, termasuk di dalamnya kualitas pelayanan unsur pelayanan akademik dan administrasinya.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagaimana berikut.

1. Hasil analisis pengaruh secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik dalam hal akademik maupun administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara bersama-sama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis H_{a1} pada penelitian dapat diterima, yaitu: “kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan”.
2. Pengujian pengaruh secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian hipotesis H_{a2} penelitian dapat diterima, yaitu: “kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial”.
3. Pengujian pengaruh secara parsial juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian hipotesis H_{a3} penelitian juga dapat diterima dalam hal akademik, yaitu: “kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial”.

B. Saran

Saran-saran dari peneliti adalah sebagai berikut.

1. Bagi UMRAH, diharapkan dapat mengupayakan peningkatan kualitas dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan antara lain melalui: (1) melakukan variasi terhadap metode pengajaran, (2) memperbaiki kualitas administrasi, (3) merencanakan dan memberikan program pengembangan terhadap staf pengajar sebagai sumberdaya manusia, (4) menambah dan menjaga infrastruktur yang memadai, dan (5) melakukan perbaikan terhadap sistem pembelajaran.
2. Bagi para Dosen UMRAH, berdasarkan kesimpulan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka Dosen UMRAH diharapkan dapat memperhatikan kepuasan mahasiswa. Salah satunya adalah dengan kesediaan untuk menerima adanya kritik dan saran dari mahasiswa, serta adanya tindak lanjut dari kritik tersebut. Dengan demikian, mahasiswa akan merasa lebih mendapat perhatian sehingga kepuasannya meningkat.
3. Bagi para Karyawan UMRAH, berdasarkan kesimpulan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka Karyawan UMRAH diharapkan dapat

memperhatikan memperbaiki kualitas pelayanan akademiknya agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Perbaikan kualitas pelayanan akademik yang dapat dilakukan karyawan UMRAH untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa antara lain dengan menjaga kebersihan dan kerapian di kampus, memberikan pelayanan secara tepat waktu kepada mahasiswa, memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dan melakukan komunikasi dengan baik, bersedia mendengarkan kritik dan saran dari mahasiswa, serta bersedia membantu permasalahan administrasi mahasiswa.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Ahire, Sanjay .L dan Ravichandran, T. (2001). "An Innovation Diffusion Model of TQM Implementation". *IEEE Transactions on Engineering Management Journal* Vol. 48 No. 4, p.445-464.
- Arikunto, Suharsimi. (1991). *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- _____. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi 2010*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Banks, J. (1989). *Priciples of Quality Control*. New York: John Willey and Sons, Inc.
- Cronin ,J.J. dan S.A. Taylor. (1992). "Measuring Service Quality: Reexamination and Extention". *Journal of Marketing*. Vol.56 (July), p. 55-68.
- _____. (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perceptions-Minus-Expectation Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*. Vol.58 (January), p. 125-131.
- Evans, J.R. dan W.M. Lindsay (1996), *The Management and Control of Quality, Edisi ke-3*. Minneapolis: West Publisng Company.
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons. (1994). *Service Management For Competitive Advantage*, New York: McGraw-Hill International.
- Groonroos, Christian. (1990). *Management and Marketing*. Massachussets, Toronto: Lexington Books.
- Hadi, Sutrisno. (1994). *Bimbingan Menulis Skripsi dan Thesis*. Yogyakarta: GAMA Psikologi.
- Indriatoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Jazuly, Ahmad. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit STIE Widya Wiwaha.
- Khan, M.M, Ahmed, I. dan Nawaz ,M.M. (2011). "Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions; An evidence Based

- Approach". *International Journal of Business and Social Science Centre for Promoting Ideas, USA Vol. 2 No. 11*, pp. 159-164.
- Kotler ,P. (1997). *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa: HendroTeguh. Jakarta CV Intermedia.
- _____, dan Armstrong. (1999). *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa: Wilhelmus W.Bakowatun..Jakarta CV Intermedia.
- Kotter, John P. and Heskett, James L. (2003). *Corporate Culture and Performance*, New York: The Free Press, A Division of Mac Millan, Inc.
- Levitt,T. (1987). Marketing Succes Trough Differentiation of Anything. *Harvard Busnees Reviev* Vol 58. (7) p. 107-117.
- Lovelock, C. (1992). *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources*. London: Prentice Hall Inc.
- Maholtra, N.K. (2005). *Marketing Research, An Aplied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall.
- Megawati, Yenli. (2007). "Penilaian Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa/I di Universitas Tarumanegara Fakultas Ekonomi Program Sarjana di Jakarta tahun 2006". *Jurnal Bisnis dan Manajemen Bunda Mulia Vol.3 No.1 Maret 2007*. p 60-73.
- Mudrick, R.G. Render,B, dan Russel,R.S. (1990). *Service Operations Management*. New York: Allyn and Bacon.
- Ndraha, T. (1988). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Penerbit PT. Bina Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry ,LL. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing, Fall 1985*, pp. 41-50.
- _____. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- _____. (1994). "Reassessment of Expectation as Comparison Standard in: Measuring Service Quality: Implication for Further Research". *Journal of Marketing*. Volume 58 (Januari) p. 111-124
- Payne, A. (1993). *The Essence of Service Marketing*. New York Pretice Hall International. Ltd.

- Santoso, Metha Agus. (2008). "Kepuasan Terhadap Pengajaran yang Ditawarkan Elemen Elemen Baru Manajemen Di Perguruan Tinggi". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan No.1 Vol.06 Universitas Sebelas Maret Surakarta*. p 12-24.
- Schnaars, S.P. (1998). *Marketing Strategi: Customers and Competitions*. Edisi Kedua, New York: Free Press.
- Sugiyono. (2005). *Statistik Untuk Penelitian, Cetakan kedelapan*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sutjipto, B.W. (1995). Strategi Manajemen Kualitas Dalam Era Globalisasi. *Usahawan*. Oktober, hal. 6-11.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (1999a). Aplikasi TQM dalam Manajemen Perguruan Tinggi. *Usahawan*. Nomor 11/THXXVIII Nopember, hal 7-13.
- _____. (1999b). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial. *Usahawan*. Nomor 03 THXXVIII Maret, hal 30-33.
- _____. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tse D.K dan Wilson P.C. (1988). "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension". *Journal of Marketing Research*. Vol.25 (2) Mei. hal.204-212.
- Umar, Husein. (1997). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiwit. (2011, 14 November). Umrah Jangan diintervensi dalam Tanjungpinang Pos Halaman II.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Penerbit Ekonesia. Yogyakarta.

Yoeti, O. (1999). *Customer Service Cara efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Zeithaml, V.A and M.J. Bitner. (1996). *Service Marketing*. New York: The MCgRAW-Hill Companies Inc.

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS TERBUKA

Jl Cabe raya, pondok Cabe Ciputat 15418

Telp. 021-7415050, Fax. 021-7415588

Nama : MUHAMMAD KURNIAWAN
NIM : 015891417
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 15 Mei 1986
Registrasi Pertama : 2009.1
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri 027 Tanjungpinang Tahun 1997
2. SMP Negeri 5 Tanjungpinang Tahun 2001
3. SMAN 1 Tanjungpinang Tahun 2004
4. Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Raja Haji Tahun 2009

Riwayat Pekerjaan : 1. Honorer Satuan Kerja Pembangunan Jalan dan Jembatan Kepulauan Riau Dirjen Bina Marga Departemen Pekerjaan Umum (2005 s/d 2008)
2. Honorer Satuan Kerja Pengembangan Penyehatan Lingkungan Permukiman Kepulauan Riau Dirjen Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum (2009 s.d sekarang)

Alamat Tetap : Jl. Yos Sudarso gg. Sagu No.28
RT/07 RW.XV
Kec. Tanjungpinang Barat
Kel. Tanjungpinang Barat
Tanjungpinang – Kepulauan Riau

Telp./Hp : Rumah: 0771-27958
HP: 0852 6420 5882
0831 8334 4836

Email : detective_kenny@yahoo.com

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimanakah pendapat anda tentang kondisi ruangan kuliah di UMRAH khususnya fakultas anda dalam menunjang proses belajar mengajar?
2. Bagaimanakah pendapat anda tentang fasilitas (media pembelajaran) yang terdapat di UMRAH
3. Bagaimanakah pendapat anda terhadap kebersihan di lingkungan kampus?
4. Apa pendapat anda tentang fasilitas parkir di UMRAH?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan Transportasi kampus (BUS) menurut anda?
6. Bagaimanakah kondisi toilet kampus menurut anda?
7. Bagaimanakah keasrian lingkungan kampus?
8. Menurut pendapat anda, bagaimanakah kehandalan dosen dalam memberikan pengajaran di kelas?
9. Bagaimanakah menurut pandangan anda mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/staff administrasi di UMRAH kepada mahasiswa?
10. Bagaimanakah menurut anda koordinasi komunikasi serta respon dosen dalam proses belajar mengajar dengan mahasiswa pada saat perkuliahan berlangsung?
11. Menurut pendapat anda bagaimanakah pelayanan yang diberikan UMRAH kepada mahasiswa yang berkaitan dengan keuangan?

KUESIONER

Dalam rangka menjaring informasi berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan administrasi yang telah dilakukan oleh Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), berikut akan dilakukan kegiatan penelitian. Untuk itu saudara mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner yang kami sampaikan ini. Jawaban saudara dijamin rahasianya dan tidak ada keterkaitannya dengan prestasi belajar Saudara. Atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini disampaikan terimakasih.

Nama Mahasiswa :

Jenis Kelamin :

Fakultas :

Program Studi :

Petunjuk

Berilah tanda silang (x) pada angka alternatif jawaban yang sesuai dengan yang Saudara rasakan selama mengikuti kegiatan perkuliahan atau mendapatkan layanan akademik dan administrasi di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), serta harapan saudara terhadap layanan akademik dan administrasi tersebut, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Kualitas Layanan dan Harapan :

1	= Sangat Tidak Setuju
2	= Tidak Setuju
3	= Netral
4	= Setuju
5	= Sangat Setuju

Kepuasan

1	= Sangat Tidak Setuju
2	= Tidak Setuju
3	= Netral
4	= Setuju
5	= Sangat Setuju

A. Kuesioner Kualitas Layanan

Berikan tanda silang (X) pada kolom tabel di bawah ini dan isilah titik-titik, sesuai dengan penilaian saudara selama menjadi civitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

PENILAIAN				
STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
A. Bukti Fisik (Tangible)		STS	TS	N	S	SS
1.	Ruang kuliah, ruang fakultas dan gedung rektorat pada UMRAH sangat nyaman.					
2.	UMRAH memiliki fasilitas media pembelajaran (LCD, CAI, dan lain-lain) yang mutakhir.					
3.	Dosen UMRAH selalu menggunakan pakaian rapi dan sepatu ketika mengajar.					
4.	Tempat pelayanan administrasi pada UMRAH memiliki kebersihan yang baik.					
5.	Fasilitas tempat parkir yang disediakan UMRAH sangat aman.					
6.	Layanan transportasi bus kampus sangat nyaman dan baik.					
7.	UMRAH menyediakan fasilitas kamar mandi/toilet yang bersih bagi mahasiswa.					
8.	UMRAH menyediakan lingkungan yang asri dengan adanya taman dan pepohonan di halaman kampus.					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
B. Keandalan (Reability)		STS	TS	N	S	SS
9.	Dosen UMRAH selalu mempersiapkan materi atau <i>handout</i> ketika mengajar.					
10.	Dosen UMRAH tidak pernah terlambat dalam memulai perkuliahan.					
11.	Karyawan UMRAH melakukan penanganan urusan administrasi dengan cermat.					
12.	Penjelasan materi <i>handout</i> yang diberikan oleh dosen-dosen UMRAH sangat berkualitas					
13.	Karyawan UMRAH memberikan prosedur pelayanan yang cepat kepada mahasiswa					
14.	Pelaksanaan proses registrasi di UMRAH sesuai dengan harapan mahasiswa					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
C. Jaminan (Assurance)		STS	TS	N	S	SS
15.	Proporsi antara teori dan aplikasi dalam perkuliahan yang diberikan dosen pada mahasiswa sudah ideal					
16.	Dosen yang mengajar di UMRAH memiliki latar belakang pendidikan yang baik.					
17.	Dosen memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam mengajar.					
18.	Dosen UMRAH bersikap profesional pada mahasiswa					
19.	Karyawan administrasi memiliki keterampilan yang baik dalam melaksanakan administrasi kampus.					
20.	Pustakawan UMRAH memiliki pengetahuan yang baik dalam hal penataan ruang pustaka.					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
D. Ketanggapan (Responsiveness)		STS	TS	N	S	SS
21.	Dosen pembimbing akademik cepat tanggap dalam menangani permasalahan akademik mahasiswa.					
22.	Koordinasi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan berjalan dengan baik.					
23.	Dosen selalu sigap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa.					
24.	Karyawan administrasi cepat tanggap dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.					
25.	Karyawan bersedia mendengarkan kritik serta sumbang saran mahasiswa .					
26.	Karyawan administrasi bersedia membantu mahasiswa dalam melakukan pengisian data pada saat registrasi kampus.					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
E. Empati (Emphaty)		STS	TS	N	S	SS
27.	Dosen pembimbing akademik mudah ditemui untuk konsultasi akademik.					
28.	Dosen selalu memberikan bimbingan positif dan motivasi kepada mahasiswa berkaitan dengan hal akademik.					
29.	Dosen memberikan solusi atas permasalahan mahasiswa dalam hal akademik dan bimbingan karir mahasiswa.					
30.	Pihak kampus dapat memberikan dispensasi apabila mahasiswa benar-benar mengalami kesulitan keuangan.					
31.	Pihak kampus memberikan perhatian secara khusus terhadap mahasiswa yang bermasalah.					
32.	Ketua Program Studi, Dekan, Purek, Rektor, dan sebagainya menyediakan jadwal atau waktu yang bagi mahasiswa yang ingin berkonsultasi akademik.					

B. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Berikan tanda silang (X) pada kolom tabel di bawah ini dan isilah titik-titik, sesuai dengan penilaian saudara selama menjadi civitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

PENILAIAN				
STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
A. Bukti Fisik (Tangible)		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas terhadap kenyamanan ruang kuliah, ruang fakultas dan gedung rektorat pada UMRAH					
2.	Saya puas terhadap fasilitas media pembelajaran (LCD, CAI, dan lain-lain) yang mutakhir pada UMRAH					
3.	Saya puas terhadap dosen UMRAH yang selalu menggunakan pakaian rapi dan sepatu ketika mengajar					
4.	Saya merasa puas terhadap kebersihan tempat pelayanan administrasi pada UMRAH					
5.	Saya puas terhadap keamanan fasilitas tempat parkir yang disediakan UMRAH					
6.	Saya puas terhadap layanan transportasi bagi mahasiswa berupa bus kampus yang telah disediakan UMRAH					
7.	Saya puas terhadap kebersihan fasilitas kamar mandi/toilet bagi mahasiswa yang disediakan UMRAH					
8.	Saya puas terhadap keasrian lingkungan dengan adanya taman dan pepohonan di halaman kampus UMRAH					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
B. Kehandalan (Reability)		STS	TS	N	S	SS
9.	Saya puas terhadap kesiapan materi atau <i>handout</i> dosen UMRAH ketika mengajar					
10.	Saya puas terhadap kedisiplinan dosen UMRAH yang tidak pernah terlambat dalam memulai perkuliahan.					
11.	Saya puas terhadap kecermatan karyawan UMRAH dalam melakukan penanganan urusan administrasi.					
12.	Saya puas terhadap penjelasan materi <i>handout</i> yang diberikan oleh dosen-dosen UMRAH					
13.	Saya puas terhadap prosedur pelayanan yang dilakukan karyawan UMRAH kepada mahasiswa					
14.	Saya merasa puas terhadap pelaksanaan proses registrasi di UMRAH					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
C. Jaminan (Assurance)		STS	TS	N	S	SS
15.	Saya puas terhadap idealnya proporsi antara teori dan aplikasi dalam perkuliahan yang diberikan dosen pada mahasiswa					
16.	Saya puas terhadap latar belakang pendidikan dosen yang mengajar di UMRAH.					
17.	Saya puas terhadap tingkat kehadiran dosen dalam mengajar.					
18.	Saya puas terhadap sikap profesional dosen pada mahasiswa					
19.	Saya puas terhadap keterampilan karyawan administrasi dalam melaksanakan administrasi kampus.					
20.	Saya puas terhadap pengetahuan pustakawan UMRAH dalam hal penataan ruang pustaka.					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
D. Ketanggapan (Responsiveness)		STS	TS	N	S	SS
21.	Saya puas terhadap tanggapan dosen pembimbing akademik dalam menangani permasalahan akademik mahasiswa.					
22.	Saya puas dengan adanya koordinasi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.					
23.	Saya puas terhadap kesigapan dosen dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan mahasiswa.					
24.	Saya puas terhadap tanggapan karyawan administrasi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa					
25.	Saya puas dengan kesediaan karyawan administrasi mendengarkan kritik serta sumbang saran mahasiswa .					
26.	Saya puas dengan kesediaan karyawan administrasi membantu mahasiswa dalam melakukan pengisian data pada saat registrasi kampus.					

Jenis Layanan yang diberikan kepada mahasiswa		Penilaian				
E. Empati (Emphaty)		STS	TS	N	S	SS
27.	Saya puas dengan kemudahan menemui dosen pembimbing akademik untuk konsultasi akademik					
28.	Saya puas dengan bimbingan positif dan motivasi yang diberikan dosen kepada mahasiswa berkaitan dengan hal akademik.					
29.	Saya puas dengan solusi atas permasalahan mahasiswa dalam hal akademik dan bimbingan karir yang diberikan dosen pada mahasiswa.					
30.	Saya puas dengan adanya dispensasi apabila mahasiswa benar-benar mengalami kesulitan keuangan yang diberikan pihak kampus.					
31.	Saya puas dengan adanya perhatian secara khusus yang diberikan pihak kampus terhadap mahasiswa yang bermasalah.					
32.	Saya puas dengan adanya jadwal atau waktu yang disediakan Ketua Program Studi, Dekan, Purek, Rektor, dan sebagainya bagi mahasiswa yang ingin berkonsultasi akademik.					

HASIL UJI INSTRUMEN

Uji Validitas

Kualitas Pelayanan Akademik

Correlations

Correlations

		Bukti Fisik 1 (Akademik)	Bukti Fisik 2 (Akademik)	Bukti Fisik 3 (Akademik)	Bukti Fisik 4 (Akademik)	Bukti Fisik Akademik Total
Bukti Fisik 1 (Akademik)	Pearson Correlation	1	.499**	.233**	.511**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 2 (Akademik)	Pearson Correlation	.499**	1	.222**	.361**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 3 (Akademik)	Pearson Correlation	.233**	.222**	1	.277**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 4 (Akademik)	Pearson Correlation	.511**	.361**	.277**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik Akademik Total	Pearson Correlation	.791**	.751**	.542**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kehandalan 1 (Akademik)	Kehandalan 2 (Akademik)	Kehandalan 3 (Akademik)	Kehandalan Akademik Total
Kehandalan 1 (Akademik)	Pearson Correlation	1	.244**	.146*	.563**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan 2 (Akademik)	Pearson Correlation	.244**	1	.232**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan 3 (Akademik)	Pearson Correlation	.146*	.232**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000		.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan Akademik Total	Pearson Correlation	.563**	.743**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Jaminan 1 (Akademik)	Jaminan 2 (Akademik)	Jaminan 3 (Akademik)	Jaminan Akademik Total
Jaminan 1 (Akademik)	Pearson Correlation	1	.099	.155*	.641**
	Sig. (2-tailed)		.119	.014	.000
	N	250	250	250	250
Jaminan 2 (Akademik)	Pearson Correlation	.099	1	.320**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.119		.000	.000
	N	250	250	250	250
Jaminan 3 (Akademik)	Pearson Correlation	.155*	.320**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000		.000
	N	250	250	250	250
Jaminan Akademik Total	Pearson Correlation	.641**	.635**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Ketanggapan 1 (Akademik)	Ketanggapan 2 (Akademik)	Ketanggapan 3 (Akademik)	Ketanggapan Akademik Total
Ketanggapan 1 (Akademik)	Pearson Correlation	1	.160*	.159*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.011	.012	.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan 2 (Akademik)	Pearson Correlation	.160*	1	.386**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan 3 (Akademik)	Pearson Correlation	.159*	.386**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan Akademik Total	Pearson Correlation	.708**	.687**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Empati 1 (Akademik)	Empati 2 (Akademik)	Empati 3 (Akademik)	Empati Akademik Total
Empati 1 (Akademik)	Pearson Correlation	1	.324**	.270**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250
Empati 2 (Akademik)	Pearson Correlation	.324**	1	.345**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Empati 3 (Akademik)	Pearson Correlation	.270**	.345**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250
Empati Akademik Total	Pearson Correlation	.777**	.695**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan Administrasi

Correlations

Correlations

		Bukti Fisik 5 (Administrasi)	Bukti Fisik 6 (Administrasi)	Bukti Fisik 7 (Administrasi)	Bukti Fisik 8 (Administrasi)	Bukti Fisik Administrasi Total
Bukti Fisik 5 (Administrasi)	Pearson Correlation	1	.026	.586**	.282**	.693**
	Sig. (2-tailed)		.680	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 6 (Administrasi)	Pearson Correlation	.026	1	.094	.249**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.680		.140	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 7 (Administrasi)	Pearson Correlation	.586**	.094	1	.279**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.140		.000	.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 8 (Administrasi)	Pearson Correlation	.282**	.249**	.279**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250
Bukti Fisik Administrasi Total	Pearson Correlation	.693**	.556**	.713**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kehandalan 4 (Administrasi)	Kehandalan 5 (Administrasi)	Kehandalan 6 (Administrasi)	Kehandalan Administrasi Total
Kehandalan 4 (Administrasi)	Pearson Correlation	1	.322**	.428**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan 5 (Administrasi)	Pearson Correlation	.322**	1	.516**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan 6 (Administrasi)	Pearson Correlation	.428**	.516**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250
Kehandalan Administrasi Total	Pearson Correlation	.732**	.803**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Jaminan 4 (Administrasi)	Jaminan 5 (Administrasi)	Jaminan 6 (Administrasi)	Jaminan Administrasi Total
Jaminan 4 (Administrasi)	Pearson Correlation	1	.352**	.286**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250
Jaminan 5 (Administrasi)	Pearson Correlation	.352**	1	.223**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Jaminan 6 (Administrasi)	Pearson Correlation	.286**	.223**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250
Jaminan Administrasi Total	Pearson Correlation	.714**	.780**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Ketanggapan 4 (Administrasi)	Ketanggapan 5 (Administrasi)	Ketanggapan 6 (Administrasi)	Ketanggapan Administrasi Total
Ketanggapan 4 (Administrasi)	Pearson Correlation	1	.354**	.230**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan 5 (Administrasi)	Pearson Correlation	.354**	1	.289**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan 6 (Administrasi)	Pearson Correlation	.230**	.289**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250
Ketanggapan Administrasi Total	Pearson Correlation	.719**	.758**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Empati 4 (Administrasi)	Empati 5 (Administrasi)	Empati 6 (Administrasi)	Empati Administrasi Total
Empati 4 (Administrasi)	Pearson Correlation	1	.258**	.088	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.165	.000
	N	250	250	250	250
Empati 5 (Administrasi)	Pearson Correlation	.258**	1	.315**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250
Empati 6 (Administrasi)	Pearson Correlation	.088	.315**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.165	.000		.000
	N	250	250	250	250
Empati Administrasi Total	Pearson Correlation	.642**	.755**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan Mahasiswa

Correlations

Correlations

		Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Bukti Fisik 4	Bukti Fisik 5	Bukti Fisik 6	Bukti Fisik 7	Bukti Fisik 8	Bukti Fisik Total
Bukti Fisik 1	Pearson Correlation	1	.693**	.374**	.674**	.623**	.202**	.753**	.600**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 2	Pearson Correlation	.693**	1	.372**	.563**	.466**	.252**	.610**	.538**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 3	Pearson Correlation	.374**	.372**	1	.319**	.323**	.223**	.354**	.333**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 4	Pearson Correlation	.674**	.563**	.319**	1	.586**	.111	.731**	.596**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.061	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 5	Pearson Correlation	.623**	.466**	.323**	.586**	1	.326**	.635**	.569**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 6	Pearson Correlation	.202**	.252**	.223**	.111	.326**	1	.225**	.298**	.452**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.081	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 7	Pearson Correlation	.753**	.610**	.354**	.731**	.635**	.225**	1	.669**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik 8	Pearson Correlation	.600**	.538**	.333**	.596**	.569**	.298**	.669**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Bukti Fisik Tot	Pearson Correlation	.851**	.771**	.515**	.792**	.787**	.452**	.861**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kehandalan 1	Kehandalan 2	Kehandalan 3	Kehandalan 4	Kehandalan 5	Kehandalan 6	Kehandalan Total
Kehandalan 1	Pearson Correlation	1	.289**	.328**	.423**	.331**	.306**	.572**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan 2	Pearson Correlation	.289**	1	.611**	.384**	.561**	.431**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan 3	Pearson Correlation	.328**	.611**	1	.440**	.621**	.468**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan 4	Pearson Correlation	.423**	.384**	.440**	1	.468**	.357**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan 5	Pearson Correlation	.331**	.561**	.621**	.468**	1	.460**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan 6	Pearson Correlation	.306**	.431**	.468**	.357**	.460**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Kehandalan Total	Pearson Correlation	.572**	.772**	.807**	.681**	.807**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Jaminan 1	Jaminan 2	Jaminan 3	Jaminan 4	Jaminan 5	Jaminan 6	Jaminan Total
Jaminan 1	Pearson Correlation	1	.263**	.240**	.394**	.314**	.244**	.603**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan 2	Pearson Correlation	.263**	1	.390**	.379**	.321**	.208**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan 3	Pearson Correlation	.240**	.390**	1	.313**	.432**	.191**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan 4	Pearson Correlation	.394**	.379**	.313**	1	.303**	.303**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan 5	Pearson Correlation	.314**	.321**	.432**	.303**	1	.266**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan 6	Pearson Correlation	.244**	.208**	.191**	.303**	.266**	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Jaminan Total	Pearson Correlation	.603**	.641**	.683**	.674**	.705**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Ketanggapan 1	Ketanggapan 2	Ketanggapan 3	Ketanggapan 4	Ketanggapan 5	Ketanggapan 6	Ketanggapan Total
Ketanggapan 1	Pearson Correlation	1	.409**	.327**	.345**	.278**	.379**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan 2	Pearson Correlation	.409**	1	.277**	.329**	.338**	.322**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan 3	Pearson Correlation	.327**	.277**	1	.300**	.363**	.238**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan 4	Pearson Correlation	.345**	.329**	.300**	1	.539**	.373**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan 5	Pearson Correlation	.278**	.338**	.363**	.539**	1	.259**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan 6	Pearson Correlation	.379**	.322**	.238**	.373**	.259**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Ketanggapan Total	Pearson Correlation	.657**	.638**	.589**	.749**	.733**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Empati 1	Empati 2	Empati 3	Empati 4	Empati 5	Empati 6	Empati Total
Empati 1	Pearson Correlation	1	.372**	.381**	.271**	.162*	.332**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.010	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati 2	Pearson Correlation	.372**	1	.339**	.262**	.198**	.262**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati 3	Pearson Correlation	.381**	.339**	1	.176**	.271**	.378**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati 4	Pearson Correlation	.271**	.262**	.176**	1	.311**	.328**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati 5	Pearson Correlation	.162*	.198**	.271**	.311**	1	.385**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.010	.002	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati 6	Pearson Correlation	.332**	.262**	.378**	.328**	.385**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
Empati Total	Pearson Correlation	.660**	.593**	.658**	.598**	.623**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan Akademik

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

Kualitas Pelayanan Administrasi

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

Kepuasan Mahasiswa

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	8

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	250	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	6

UNIVERSITAS TERBUKA

Hasil Analisis Deskriptif

Kualitas Pelayanan Akademik

Frequencies

Statistics

		Bukti Fisik Akademik	Kehandalan Akademik	Jaminan Akademik	Ketanggapan Akademik	Empati Akademik	Kualitas Pelayanan Akademik
N	Valid	250	250	250	250	250	250
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency

Kualitas Pelayanan Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	3	1.2	1.2	1.2
	2.60 - 3.39	120	48.0	48.0	49.2
	3.40 - 4.19	114	45.6	45.6	94.8
	4.20 - 5.00	13	5.2	5.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Table

Bukti Fisik Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	1	.4	.4	.4
	1.80 - 2.59	63	25.2	25.2	25.6
	2.60 - 3.39	148	59.2	59.2	84.8
	3.40 - 4.19	24	9.6	9.6	94.4
	4.20 - 5.00	14	5.6	5.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Kehandalan Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	1	.4	.4	.4
	1.80 - 2.59	25	10.0	10.0	10.4
	2.60 - 3.39	121	48.4	48.4	58.8
	3.40 - 4.19	89	35.6	35.6	94.4
	4.20 - 5.00	14	5.6	5.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Jaminan Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	6	2.4	2.4	2.4
	2.60 - 3.39	53	21.2	21.2	23.6
	3.40 - 4.19	166	66.4	66.4	90.0
	4.20 - 5.00	25	10.0	10.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Ketanggapan Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	7	2.8	2.8	2.8
	2.60 - 3.39	49	19.6	19.6	22.4
	3.40 - 4.19	163	65.2	65.2	87.6
	4.20 - 5.00	31	12.4	12.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Empati Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	1	.4	.4	.4
	1.80 - 2.59	9	3.6	3.6	4.0
	2.60 - 3.39	47	18.8	18.8	22.8
	3.40 - 4.19	159	63.6	63.6	86.4
	4.20 - 5.00	34	13.6	13.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan Administrasi Frequencies

Statistics

		Bukti Fisik	Kehandalan	Jaminan	Ketanggapan	Empati	Kualitas Pelayanan Administrasi
N	Valid	250	250	250	250	250	250
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency

Kualitas Pelayanan Administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	17	6.8	6.8	6.8
	2.60 - 3.39	195	78.0	78.0	84.8
	3.40 - 4.19	26	10.4	10.4	95.2
	4.20 - 5.00	12	4.8	4.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Table

Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	4	1.6	1.6	1.6
	1.80 - 2.59	75	30.0	30.0	31.6
	2.60 - 3.39	146	59.2	59.2	90.8
	3.40 - 4.19	9	3.6	3.6	94.4
	4.20 - 5.00	14	5.6	5.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	3	1.2	1.2	1.2
	1.80 - 2.59	59	23.6	23.6	24.8
	2.60 - 3.39	129	51.6	51.6	76.4
	3.40 - 4.19	46	18.4	18.4	94.8
	4.20 - 5.00	13	5.2	5.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00 - 1.79	2	.8	.8	.8
1.80 - 2.59	27	10.8	10.8	11.6
2.60 - 3.39	120	48.0	48.0	59.6
3.40 - 4.19	83	33.2	33.2	92.8
4.20 - 5.00	18	7.2	7.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Ketanggapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00 - 1.79	5	2.0	2.0	2.0
1.80 - 2.59	39	15.6	15.6	17.6
2.60 - 3.39	158	63.2	63.2	80.8
3.40 - 4.19	35	14.0	14.0	94.8
4.20 - 5.00	13	5.2	5.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00 - 1.79	3	1.2	1.2	1.2
1.80 - 2.59	15	6.0	6.0	7.2
2.60 - 3.39	82	32.8	32.8	40.0
3.40 - 4.19	127	50.8	50.8	90.8
4.20 - 5.00	23	9.2	9.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Kepuasan Mahasiswa Frequencies

Statistics

	Kepuasan Mahasiswa	Bukti Fisik	Kehandalan	Jaminan	Ketanggapan	Empati
N Valid	250	250	250	250	250	250
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Kepuasan Mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	6	2.4	2.4	2.4
	2.60 - 3.39	184	73.6	73.6	76.0
	3.40 - 4.19	32	12.8	12.8	88.8
	4.20 - 5.00	28	11.2	11.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	79	31.6	31.6	31.6
	2.60 - 3.39	139	55.6	55.6	87.2
	3.40 - 4.19	4	1.6	1.6	88.8
	4.20 - 5.00	28	11.2	11.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	25	10.0	10.0	10.0
	2.60 - 3.39	148	59.2	59.2	69.2
	3.40 - 4.19	47	18.8	18.8	88.0
	4.20 - 5.00	30	12.0	12.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00 - 1.79	1	.4	.4	.4
	1.80 - 2.59	7	2.8	2.8	3.2
	2.60 - 3.39	98	39.2	39.2	42.4
	3.40 - 4.19	116	46.4	46.4	88.8
	4.20 - 5.00	28	11.2	11.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	6	2.4	2.4	2.4
	2.60 - 3.39	81	32.4	32.4	34.8
	3.40 - 4.19	132	52.8	52.8	87.6
	4.20 - 5.00	31	12.4	12.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	4	1.6	1.6	1.6
	2.60 - 3.39	79	31.6	31.6	33.2
	3.40 - 4.19	138	55.2	55.2	88.4
	4.20 - 5.00	29	11.6	11.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Hasil Analisis Regresi

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Akademik		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.455	.451	15.220

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Akademik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47853.407	2	23926.703	103.285	.000 ^a
	Residual	57219.329	247	231.657		
	Total	105072.7	249			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Akademik
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.092	7.709		1.309	.192
	Kualitas Pelayanan Akademik	1.268	.281	.460	4.514	.000
	Kualitas Pelayanan Administrasi	.528	.231	.232	2.280	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

UNIVERSITAS TERBUKA