

PROSIDING

by Agung Yatiningrum

Submission date: 02-Apr-2020 11:44PM (UTC-0400)

Submission ID: 1288399638

File name: prosiding.pdf (990.66K)

Word count: 2295

Character count: 14703

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN UNIVERSITAS PANCA MARGA PROBOLINGO

Agung Yatiningrum

Universitas Panca Marga Probolinggo

Email : agungyatiningrum2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) kualitas pelayanan Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo; 2) kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen, dan 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen. Desain penelitian yang digunakan adalah desain asosiatif kausal. Populasi penelitian yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Prodi Ekonomi Manajemen yang aktif pada semester genap tahun akademik 2014/2015 yang berjumlah 688 mahasiswa. Sampel penelitian diambil 25% sebanyak 187 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan : 1) kualitas pelayanan tergolong cukup baik, 2) mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan, 3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

I. PENDAHULUAN

Meningkatkan mutu dan kualitas perguruan tinggi harus memperhatikan mutu pendidikan sehingga mampu meningkatkan segala aspek pelayanan yang maksimal sehingga dapat meningkatkan citra perguruan tinggi sedangkan pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Kualitas suatu perguruan tinggi ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kepuasan layanan dititikberatkan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan utama. Dari perguruan tinggi tersebut, sehingga kepuasan pelanggan merupakan aspek utama dalam bisnis.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika ada kesesuaian layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas merupakan inti dari suatu institusi yang ditentukan oleh mutu pelayanan yang diidentifikasi melalui kepuasan layanan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan utama dari perguruan tinggi. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan menurut Pakar Day (Tjiptono, 2008:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa

pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa. Menurut Afrizal (2009:11) perguruan tinggi dituntut akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikan, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Adanya kualitas pelayanan yang professional di perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan mahasiswa dan pengaruhnya pada keinginan berperilaku dari pelanggan tersebut.

Kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat dan berkembang ditengah tengah dukungan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dapat mencakup pelayanan kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi.

Beberapa permasalahan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa prodi manajemen masih dipandang kurang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti menunjukkan bahwa dengan kondisi staf Tata Usaha yang hanya satu, untuk melayani mahasiswa lebih dari 600 dirasa masih sangat kurang, karena untuk mengurus administrasi mahasiswa harus lama mengantri sehingga layanan akademik dibagian administrasi belum dapat dilakukan dengan cepat.

Demikian pula dilihat dari dimensi *tangible* (penampilan fisik) tempat parkir karena hujan dan kepanasan. Begitu pula masih belum ada sarana olah raga untuk mahasiswa. Apalagi dengan bertambahnya jumlah mahasiswa yang tidak dibarengi penambahan staf, ruang kelas, menambah rendahnya dimensi *tangible* bagi mahasiswa.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan mahasiswa dan bertolak dari pemikiran tersebut, maka perlu diketahui a) Bagaimana kualitas pelayanan Program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo, b) Bagaimana kepuasan mahasiswa program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo, c) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain asosiatif kausal. Dalam penelitian ini, yang akan dianalisis adalah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), ketulusan (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa dimana kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi

(*independen*), sedangkan kepuasan mahasiswa merupakan variabel yang dipengaruhi (*dependen*). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi manajemen tahun akademik 2013/2014. Yang berjumlah 688. Sampel penelitian diambil 25% atau sebanyak 187 mahasiswa. Pengambilan sampel diambil secara random dengan porsi 25% sehingga jumlah 187 mahasiswa.

Instrumen penelitian ini meliputi angket kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Penyusunan angket kualitas pelayanan berdasarkan pada aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:24) yaitu a) *Tangibles is appearance of physical facilities equipment, personnel and communication materials*, (penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil dan bahan baku komunikasi), b) *Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately*, (kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dan diberikan dengan teliti), c) *Responsiveness is willingness to help customers and provide prompt service*, (kesediaan untuk membantu pelanggan dan pelayanan dengan cepat.), d) *Assurance is knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*, (pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepercayaan), e) *Empathy is caring individualized attention the firm provides its customers* (kepedulian, perusahaan memberikan perhatian yang berbeda kepada pelanggannya).

Tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, karena untuk menguji pengaruh dua atau lebih *independent* terhadap *dependen*, yaitu pengaruh antara variable kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance* dan *Tangible* terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linear, pengaruh variable independen dalam analisis regresi linear berganda dapat diukur secara parsial dan secara bersama sama yang ditunjukkan oleh *coefficients of multiple determination* (R²). Adapun model regresi linear berganda adalah :

Bentuk persamaan

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja

A = Harga Y bila X = 0 (konstanta)

B = Koefisien regresi (terdiri dari b₁ b₂)

X₁ = Reliability

X₂ = Responsiveness

X₃ = Empathy

X₄ = Assurance

X₅ = Tangible

E = Kesadaran pengganggu yang dalam perhitungan nilainya diasumsikan 0 (nol)

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan nilai rata rata dan standar deviasi variabel kualitas pelayanan dapat dibuat kategori kualitas pelayanan perguruan tinggi Program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo tahun akademik 2013/2014 sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori Kualitas Pelayanan

Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	Di atas 68,69	25	13,37%
Cukup Baik	55,51 – 68,69	133	71,12%
Kurang Baik	Di bawah 55,51	29	15,51%
Jumlah		187	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat 25 mahasiswa atau sebesar 13,37% menyatakan baik, 133 mahasiswa atau 71,12% menyatakan cukup, dan 29 mahasiswa atau 15,51% menyatakan kurang, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di perguruan tinggi Program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo dalam kategori cukup baik.

b. Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan nilai rata rata dan standar deviasi variabel kepuasan mahasiswa dapat dibuat kategori kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo Tahun Akademik 2013/2014 sebagai berikut :

Tabel 2
Kategori Kepuasan Mahasiswa

Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	Di atas 69,13	25	13,37%
Cukup Baik	57,71 – 69,13	134	71,66%
Kurang Baik	Di bawah 57,71	28	14,97%
Jumlah		187	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat 25 mahasiswa atau sebesar 13,37% menyatakan sangat puas 134 mahasiswa atau 71,66% menyatakan cukup puas, dan 28 mahasiswa atau 14,97% menyatakan kurang puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa di Universitas Panca Marga Probolinggo Prodi Manajemen berada dalam kategori cukup puas.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji hipotesisi menggunakan analisis regresi ganda, agar hasil analisis regresi akurat maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

1) Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas. Model regresi yang memiliki nilai *Variable Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 angka dan mempunyai angka tolerance tidak kurang dari 0,1. Berarti bebas dari multikolinearitas. Dalam penelitian ini, nilai VIF dan tolerance dapat dilihat di tabel bawah ini:

Table 3
Nilai VIF dan Angka Tolerance

Bebas	VIF	Tolerance
<i>Reability</i>	1,958	0,511
<i>Responsiveness</i>	2,621	0,382
<i>Empathy</i>	2,458	0,407
<i>Assurance</i>	1,994	0,502
<i>Tangible</i>	1,585	0,631

2) Uji Autokorelasi

Model regresi yang bebas dari autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Watson yang diinterpretasikan sebagai berikut :

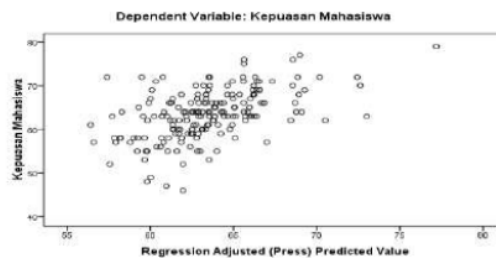
- < 1,10 adalah ada autokorelasi
- 1,10 – 1,54 adalah tidak ada kesimpulan
- 1,55 – 2,46 adalah tidak ada autokorelasi
- 2,46 – 2,90 adalah tidak ada kesimpulan
- 2,91 adalah ada autokorelasi

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai Durbin- Watson sebesar 1,587. Oleh karena itu dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.

3) Uji Heteroskedastisitas

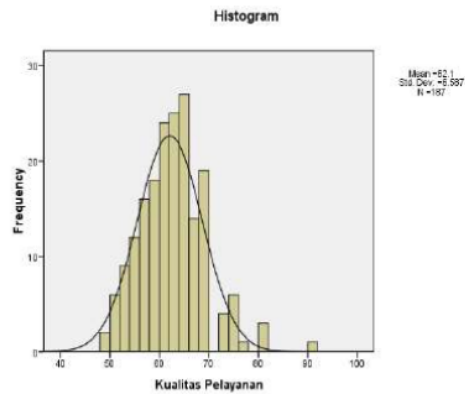
Model regresi yang bebas dari heteroskedastisitas dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jika titik-titik pada scatter plot membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, atau menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari grafik scatter plot dalam penelitian dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Scatterplot



Berdasarkan grafik scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Normalitas



Grafik Normal Plot Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan grafik normality probability sebarang titik-titik residual berada di sekitar garis normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficient	
	B	Std. Error
Konstan	34,079	3,383
<i>Reability</i>	0,335	0,300
<i>Responsiveness</i>	0,057	0,320
<i>Empathy</i>	0,663	0,395
<i>Assurance</i>	0,800	0,338
<i>Tangible</i>	0,607	0,223

Persamaan regresi:

$$Y=34,079+0,335X_1+0,057X_2+0,663X_3+0,800X_4+0,607X_5$$

- Nilai konstanta sebesar 34,079 tidak dipengaruhi oleh *variable reability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible*, sehingga dimensi kepuasan mahasiswa sebesar 34,079

- X_1 sebesar 0,355 artinya jika dimensi *reability* bertambah satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan naik sebesar 0,355 dengan asumsi dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible* ceteris paribus
- Variable x_2 sebesar 0,057 artinya jika dimensi *responsiveness* bertambah satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan naik sebesar 0,057 dengan asumsi dimensi *reability*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible* ceteris paribus.
- X_3 sebesar 0,663 jika bertambah satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan naik sebesar 0,663 dengan asumsi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible* ceteris paribus.
- X_4 sebesar 0,800 artinya jika dimensi *assurance* bertambah satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan naik sebesar 0,800 dengan asumsi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible* ceteris paribus.
- X_5 0,607 artinya jika dimensi *tangible* bertambah satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan naik sebesar 0,607 dengan asumsi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* ceteris paribus.
- R Square sebesar 0,314 atau 31,4% variable bebas (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (31,4%) .

Tabel 5

Rangkuman Koefisien Korelasi

Model	R	r^2
<i>Reability</i>	0,069	0,005
<i>Responsiveness</i>	0,011	0,001
<i>Empathy</i>	0,103	0,011
<i>Assurance</i>	0,146	0,021
<i>Tangible</i>	0,523	0,273

Dari tabel diatas nilai koefisien korelasi variable *reliability* dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,069 sehingga $r^2= 0,0005$, nilai koefisien korelasi variable *responsiveness* dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,011 sehingga $r^2= 0,001$ nilai koefisien korelasi variable *emphaty* dengan kepuasan mahasiswa 0,103 sehingga $r^2= 0,011$ nilai koefisien korelasi variable *assurance* dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,146 sehingga $r^2=0,021$ nilai korelasi variable *tangible* dengan kepuasan mahasiswa 0,523 sehingga $r^2=0,273$.

e. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat analisis uji – t, yaitu membandingkan tingkat signifikansi di masing-masing variable dengan taraf nyata 5%. Jika $\text{sig.t} < 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 6
Hasil Uji –t

Model	t ^{hitung}	Sig.
<i>Reability</i>	1,114	0,267
<i>Responsiveness</i>	0,177	0,860
<i>Empathy</i>	1,678	0,095
<i>Assurance</i>	2,366	0,019
<i>Tangible</i>	2,718	0,007

Dari tabel diatas biasa dilihat bahwa nilai terhitung variable *reliability* 1,114 dengan taraf signifikansi 0,267 , nilai t hitung variable *responsiveness* 0,177 dengan taraf signifikansi 0,860 nilai tehitung varibel *emphaty* 1,678 dengan taraf signifikansi 0,095 , nilai terhitung variable *assurance* 2,366 dengan taraf signifikansi 0,019 dengan nilai terhitung variable *tangible* 2,718 dengan taraf signifikansi 0,007..

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta hasil penelitian yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan:

- Kualitas pelayanan Prodi Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo tergolong cukup baik.
- Mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.
- Terdapat dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu dimensi kualitas *tangible* dan dimensi *assurance*, sedangkan dimensi *emphaty* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Tetapi secara secara simultan dimensi kualitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Manajemen.

Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini menekankan dimensi *tangible* yang menyangkut fasilitas fisik, penampilan karyawan dan sarana komunikasi karena mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi *assurance*, para dosen dan karyawan lebih meningkatkan

pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepercayaan terhadap mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2009. *Analisis Pengaruh Total Quality Service (TQS) dan Kualitas Prlayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.* **Jakarta : Jurnal FEIS**
- Kotler,P & Keller, K.L. 2006. *Manajemen Pemasaran* .Edisi Keduabelas. Jilid 1.Terjemahan oleh Benyamin Molan 2009. Jakarta: Indeks.
- Oktaviani,Renita.2015.*Pengaruh Strategi Diferensiasi, Promosi dan Positioning Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk.*Skripsi. Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis ,Universita Hasanuddin.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.,& Berry,L.1988
*A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*Journal of Retailing,Vol.64 No.1,12-40
- Swastha,B & Irawan 2009.*Manajemen Pemasaran Modern.*Yogyakarta Liberty
- Tjiptono,F.2008.*Strategi Pemasaran : Edisi 3.*Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wadwa,Raja 2006.*School Organization* .Journal of Education Vol.72.

PROSIDING

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ **construction.massey.ac.nz**

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PROSIDING

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/100

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
