

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI DAN NILAI LAYANAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Effect Of Quality Of Service, Reputation And Value Of Service Higher Education On Student Satisfaction

KUSNANTO DARMAWAN
STIE Widya Gama Lumajang
Email : kusnanto.wiga@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan baik secara parsial maupun parsial. Dimensi kualitas pelayanan pendidikan terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance) dan empati (emphaty). Responden penelitian sebanyak 60 mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan terlebih dulu melakukan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat dua variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu jaminan dan empati, sedangkan secara simultan dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari lima variabel berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sebesar 52,9% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, sedangkan sisanya yaitu 47,1% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan, Mahasiswa.

ABSTRACT

This study aims to measure the level of student satisfaction on dimensions of quality education services either partially or partial. Dimensions of the quality of education services consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Respondents were 60 students STIE Widya Gama Lumajang. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis, by first testing the research instrument, namely the validity and reliability. The results showed that partially there are two variables that affect student satisfaction is assurance and empathy, while simultaneously dimensions of service quality education consisted of five variables affect the student satisfaction. 52.9% student satisfaction can be explained by the independent variables are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, while the remaining 47.1% of student satisfaction is influenced by other variables not examined in this study

Keywords: Dimensions of the quality of educational services, satisfaction, student

PENDAHULUAN

Perhatian perguruan tinggi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan suatu keharusan dalam pengelolaan pendidikan tinggi saat ini. Hanya perguruan tinggi yang selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya yang akan mampu bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat ini.

Pada saat ini, peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan program utama pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Atau dengan kata lain, kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan yaitu perguruan tinggi. Secara konseptual, pendidikan yang bermutu dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Dalam hal ini, ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: (1) apa kebutuhan klien; (2) bagaimana mengetahui kebutuhan klien; dan (3) apa yang membuat mereka puas. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan tersebut.

Pemasaran di sektor jasa mengenal beberapa dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam Lupiyoadi (2001:148) yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance) dan empati (emphaty). Bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kehandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketanggapan (responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyamaan informasi yang jelas, jaminan dan kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pada prinsipnya kualitas pelayanan yang optimal ini selalu diberikan adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Menurut Kotler, (2009:139) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut (Gunawan,2010:67) kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau outcome) yang dihubungkan dengan harapannya. Rangkuti (2003:30) mendefinisikan kepuasan merupakan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh

persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan fakto-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Tingkat kepuasan yang akan diukur dalam kualitas pelayanan pendidikan ini adalah konsumennya yaitu mahasiswa, jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh mahasiswa dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan maka mahasiswa akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas.

Kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan ini akan membawa rasa loyalitas terhadap perguruan tinggi tempat mereka menimba ilmu. Loyalitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mempertahankan konsumen dan membuat mereka membeli apa yang sedang ditawarkan selama periode waktu yang lebih lama dari pada para pesaing, tren saat ini mengarah ke konsumen yang semakin tidak puas dan semakin beralih pemasok. Loyalitas konsumen sangat penting dan menguntungkan perusahaan dengan kelanjutan konsumen yang meningkat dan pengetahuan akan kebutuhan konsumen yang berarti makin berkurangnya pengembalian barang, keluhan dan biaya konsumen yang dapat merekomendasikan dari mulut-kemulut yang dapat memperbaiki posisi persaingan perusahaan dan biaya pemasaran yang lebih rendah. (Charles Doyle, 2013:168).

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang? (b) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang ? Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mendapatkan bukti tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang. (2) Untuk mendapatkan bukti tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pemasaran di sektor jasa mengenal beberapa dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam Lupiyoadi (2001:148) yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance) dan empati (emphaty). Bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kehandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketanggapan (responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyamaan informasi yang jelas, jaminan dan kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kotler, (2009:139) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut (Gunawan,2010:67) kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau outcome) yang dihubungkan dengan harapannya. Rangkuti (2003:30) mendefinisikan kepuasan merupakan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan fakto-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang

Hipotesis kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

Hipotesis ketiga

H_0 :Tangible dan assurance tidak berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Tangible dan assurance berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan data eksternal. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan observasi.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang yang terdaftar minimal telah berada di tahun ke dua pada program studi manajemen dan akuntansi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2009:118).

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) 4.6.

Variabel Penelitian

Identifikasi Variabel penelitian ini menggunakan 6 (enam) variabel yang terdiri dari 5 (lima) Variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen Variabel dependen.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari (X₁) bukti fisik (tangible), (X₂) kehandalan (reliability), (X₃) ketanggapan

(responsiveness), (X_4) jaminan dan kepastian (assurance) dan (X_5) empati (emphaty). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa (Y). Teknik analisa data. Penelitian ini menggunakan analisis pengaruh yang merupakan analisis hubungan assosiatif kausal, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini. Pengujian instrumen penelitian sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar, bahwa data harus berdistribusi normal terbebas dari Multikolinieritas (Multicolonearity) dan Heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda, formula untuk regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F) serta analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Hipotesis 1

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

Terlebih dulu ditentukan nilai t_{tabel} , dimana nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$, $df (n-2)$ diperoleh $t_{tabel} (\alpha/2 ; 60-2) = (0,025 ; 58) = \pm 2,0017$.

Kriteria pengujian :

Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

Hipotesis ditolak jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Pengujian hipotesis secara parsial atau individu untuk masing-masing variabel melalui pengujian model substruktur kedua sebagai berikut:

Pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan (Y)

Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,200 dengan tingkat signifikan 0,842 berarti $t_{hitung} (-0,200) > -t_{tabel} (-2,0017)$ dan $sig (0,842) > \alpha (0,05)$ maka hipotesis ditolak dan disimpulkan bahwa bukti fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh kehandalan (X2) terhadap kepuasan (Y)

Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,015 dengan tingkat signifikan 0,988 berarti $t_{hitung} (-0,015) > -t_{tabel} (-2,0017)$ dan $sig (0,988) > \alpha (0,05)$ maka hipotesis ditolak dan disimpulkan bahwa kehandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh ketanggapan (X3) terhadap kepuasan (Y)

Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,167 dengan tingkat signifikan 0,868 berarti $t_{hitung} (-0,167) > -t_{tabel} (-2,0017)$ dan $sig (0,868) > \alpha (0,05)$ maka hipotesis ditolak dan disimpulkan bahwa ketanggapan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh jaminan (X4) terhadap kepuasan (Y)

Diperoleh nilai t hitung sebesar 2,316 dengan tingkat signifikan 0,024 berarti $t_{hitung} (2,316) > t_{tabel} (2,0017)$ dan $sig (0,024) < \alpha (0,05)$ maka hipotesis diterima dan disimpulkan bahwa jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan (Y)

Diperoleh nilai t hitung sebesar 3,755 dengan tingkat signifikan 0,000 berarti $t_{hitung} (3,755) > t_{tabel} (2,0017)$ dan $sig (0,000) < \alpha (0,05)$ maka hipotesis diterima dan disimpulkan bahwa empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y)

Pengujian Hipotesis 2

H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

Terlebih dulu ditentukan nilai F_{tabel} , dimana nilai F_{hitung} dengan $(\alpha);(df1);(df2) = (\alpha 0,05);(df1=5);(df2=60-5-1=54)$ diperoleh $F_{tabel} = 2,39$.

Kriteria pengujian :

Hipotesis diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

Hipotesis ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12,121 dengan tingkat signifikan 0,000 berarti $F_{hitung} (12,121) > F_{tabel} (2,39)$ dan $sig (0,000) < \alpha (0,05)$ maka hipotesis diterima dan disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

Fungsi Regresi Linier Berganda Yang Dihasilkan

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja. Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi *Unstandardized coefficients* adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,858 - 0,015 X_1 + 0,000 X_2 + 0,017 X_3 + 0,190 X_4 + 0,364 X_5$$

Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandardisasi yaitu nilai beta. (Sutanto Priyo Hastono, 2006:6). Jadi berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel empati dengan koefisien 0,502.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Singgih Santoso (2012:355), untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R Square*. Dari koefisien determinasi (R²) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,529. Hal ini berarti 52,9% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, sedangkan sisanya yaitu 47,1%

kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap hipotesis pertama yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah jaminan dan empati, sedangkan bukti fisik, kehandalan dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang berpendapat bahwa jaminan dan empati membawa pengaruh pada tingkat kepuasan mereka atas kualitas pelayanan pendidikan yang mereka terima. Dimensi assurance, dalam dimensi ini terdapat 8 (delapan) indikator yang digunakan yaitu pengetahuan dosen yang baik dalam bidangnya, kemampuan dosen berkomunikasi secara baik, kredibilitas dosen dimata mahasiswa, kemampuan staf administrasi dalam menjalankan tugasnya, kemampuan staf administrasi berkomunikasi secara baik, kemampuan pimpinan fakultas ekonomi menciptakan keamanan dalam proses belajar mengajar, kemampuan pimpinan prodi menciptakan keamanan dalam proses belajar mengajar, serta keterkinian bahan ajar yang digunakan dosen. Dimensi empathy, dalam dimensi ini terdapat 5 (lima) indikator yaitu perhatian yang tulus dari dosen terhadap semua mahasiswa, kemampuan dosen memahami kebutuhan mahasiswa, perhatian yang tulus dari pimpinan prodi, perhatian yang tulus dari staf administrasi, pimpinan perguruan tinggi telah memahami kebutuhan mahasiswa.

Hal-hal itu ternyata dianggap oleh mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Oleh karena itu disarankan kepada pihak pengelola STIE Widya Gama Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kualitas Dosen dalam menghadapi mahasiswa, baik itu tentang kemampuan Dosen dalam proses belajar mengajar maupun kemampuan Dosen dalam memperhatikan perkembangan dan perilaku mahasiswa.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang berpendapat bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh STIE Widya Gama Lumajang mempengaruhi kepuasan mereka. Hal-hal itu ternyata dianggap oleh mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Dimensi bukti fisik (tangible) memiliki 8 (delapan) indikator yaitu ketersediaan ruang kuliah, ketersediaan media pembelajaran, ketersediaan perpustakaan, penampilan dosen, tingkat pendidikan dosen, penampilan pimpinan prodi, penampilan staf administrasi, dan penampilan pimpinan perguruan tinggi. Dimensi reliability yang memperlihatkan kemampuan fakultas ekonomi untuk memberikan pelayanan yang handal. Dalam dimensi ini terdapat 14 (empat belas) indikator yang digunakan yaitu ketepatan waktu dosen dalam mengajar, ketepatan waktu pengurusan administrasi, perlakuan yang sama dari pimpinan fakultas, pimpinan prodi dan dosen terhadap

seluruh mahasiswa, perlakuan yang sama dari staf administrasi terhadap seluruh mahasiswa., kemampuan pelayanan staf administrasi, kemampuan dosen dalam memberikan kesempatan bertanya, kemampuan dosen dalam penguasaan media pembelajaran, kemampuan dosen dalam penguasaan materi kuliah, pemberian materi kuliah yang sesuai dengan silabus, materi kuliah yang diberikan sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja, kemampuan dosen menjelaskan materi dan kemampuan dosen berbahasa Indonesia yang baik. Dimensi responsiveness. Dimensi ini memiliki 6 (enam) indikator yaitu ketanggapan dosen terhadap keluhan mahasiswa, ketersediaan waktu dosen untuk berkonsultasi, kesediaan dosen PA menanggapi permasalahan mahasiswa, daya tanggap staf administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa, daya tanggap pimpinan fakultas mengakomodir keluhan mahasiswa, serta daya tanggap pimpinan prodi terhadap keluhan mahasiswa. Dimensi assurance, dalam dimensi ini terdapat 8 (delapan) indikator yang digunakan yaitu pengetahuan dosen yang baik dalam bidangnya, kemampuan dosen berkomunikasi secara baik, kredibilitas dosen dimata mahasiswa, kemampuan staf administrasi dalam menjalankan tugasnya, kemampuan staf administrasi berkomunikasi secara baik, kemampuan pimpinan fakultas ekonomi menciptakan keamanan dalam proses belajar mengajar, kemampuan pimpinan prodi menciptakan keamanan dalam proses belajar mengajar, serta keterkinian bahan ajar yang digunakan dosen. Dimensi empathy, dalam dimensi ini terdapat 5 (lima) indikator yaitu perhatian yang tulus dari dosen terhadap semua mahasiswa, kemampuan dosen memahami kebutuhan mahasiswa, perhatian yang tulus dari pimpinan prodi, perhatian yang tulus dari staf administrasi, pimpinan fakultas telah memahami kebutuhan mahasiswa.

Secara bersama-sama dimensi kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh sebesar 0,529, berarti 52,9% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, sedangkan sisanya yaitu 47,1% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Persamaan dan perbedaan hasil penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut (a) Persamaan yang diteliti adalah tentang dimensi kualitas pelayanan pendidikan. (b) Obyek penelitian yang berbeda ternyata membuat hasil penelitian berbeda dalam hal variabel yang signifikan. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang yang merupakan perguruan tinggi swasta di Kabupaten kecil yang saat ini sedang berkembang sangat pesat baik dalam hal kuantitas maupun kualitasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut (a) Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah jaminan dan empati, sedangkan bukti fisik, kehandalan dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (b) Hasil pengujian terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara bersama-sama dimensi kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh sebesar 0,529, berarti 52,9% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, sedangkan sisanya yaitu 47,1% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran - Saran

Atas hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka diberikan saran-saran kepada beberapa pihak sebagai berikut :

Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Kondisi persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat mengharuskan semua perguruan tinggi untuk dapat menjaga kuantitas dan kualitas pelayanan pendidikannya. Oleh karena itu bagi STIE Widya Gama Lumajang yang saat ini sedang berkembang pesat agar selalu memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena mahasiswa adalah sumber penghasilan bagi perguruan tinggi.

Bagi Dosen

Bagi Dosen STIE Widya Gama Lumajang agar selalu dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas mereka agar dapat memberikan yang terbaik untuk mahasiswa.

Bagi Penelitian Selanjutnya

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti dimensi kualitas pelayanan pendidikan sedangkan masih banyak hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, oleh karena itu disarankan untuk meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Abror. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan* di Fakultas Ekonomi UNP. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 4. Nomor 2.

Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta. Jakarta.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Indeks. Indonesia.

_____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid I. Erlangga. Jakarta.

Aryani, Linda. 2008. *Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minyak Solar* di SPBU 34-43215 Cianjur Survei Pada Supir Bis Bandung-Merak. Skripsi.

Cannon, Perreault, McCarthy, 2008. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Buku 1 Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.

Doyle, Charles. 2013. *Kamus Pemasaran*. Edisi I. PT. Indeks. Indonesia.

Gloria, Joice M Sianipar. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan*. Tesis. Program Pasca Sarjana. Univesitas Sumatra Utara.

- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2006. *Analisis Multivariate*. Penerbit FKM UI. Jakarta.
- Hadiyati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Studi Kasus Pada PT.POS Indonesia Kantor Pos Lawang.
- Hasbullah, Rahmat. 2008. *Analisis Layanan Pendidikan Univesitas Singaperbangsa Karawang*.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Jogiyanto, 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis: salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman.*, Penerbit BPFE. Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler. Philip. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. Prentice Hall Int'i. New Jersey.
- _____.2005. *Manajemen Pemasaran.*, PT. Prenhalindo, Jakarta
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. PT. INDEKS Kelompok Media. Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2007. *Metode Kuantitatif Tepri dan Aplikasi Untuk Bisnis*. Edisi Ketiga. UUP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan* PT.Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia. Medan.
- Nugroho, Anton, Yohanes. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative. Yogyakarta.
- Rambat. Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti. Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta Selatan.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketiga. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sekaran, Umar. 2007. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Penerbit Selemba Empat Jagakarsa. Jakarta
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Setia, Lukas Atmaja, Ph.d.. 2011. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke 3. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbita Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Bayumedia. Malang.
- Triton PB. 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar Dan Daya Saing*. Tugu Publisher.
- Umar. Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. WY Staton (dalam www.untukku.com.2006)

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc. Int'l Edition. New York.
_____. 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill Inc. Int'l Edition. New York.

