

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA MELALUI METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) PADA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS SILIWANGI

Raden Roro Suci Nurdianti¹⁾, Suhendra²⁾

^{1,2}Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya
e-mail : radenrorosucinurdianti@unsil.ac.id¹, suhendra@unsil.ac.id²

Abstrak.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yakni adanya ketidakpuasan mahasiswa di jurusan Pendidikan ekonomi, sehingga perlu diadakan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa dan juga komponen-komponen yang mempengaruhinya. Salah satu metode yang biasanya digunakan dalam analisis kepuasan konsumen adalah *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang melihat kepuasan konsumen dari lima dimensi utama yakni *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability*. Metode ini biasanya digunakan juga untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah Survei Eksplanatori, dengan objek penelitian yakni mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. Sampel diambil sebanyak 300 orang secara proporsional dari mahasiswa angkatan 2015, 2016, 2017.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Kepuasan Mahasiswa

Abstract

This research based on dissatisfied student in Department Economic Education, so we need to determine the factors that mostly influence students satisfaction, which is Service Quality. The service quality model which has been used as a reference in service marketing research is a Servqual (service quality) model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. Servqual as a reference for measuring service quality is with 5 dimensions: (1) reliability, (2) assurance, (3) responsiveness, (4) empathy and (5) tangibles. This model can be applied in various aspects contained in services / services provided by each institution. The object of this research is the students of the Siliwangi University, Economic Education Department. The sample is 300 students, taking proportionally from students of 2015, 2016, 2017.

Keywords : Service Quality, *SERVQUAL*, College Students Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan salah satunya dapat terlihat dari jumlah pendaftar atau jumlah siswa pada lembaga tersebut. Semakin baik citra lembaga di masyarakat, akan berdampak pada meningkatnya jumlah pendaftar untuk mengecap pendidikan di lembaga tersebut. Dalam Industri jasa Pendidikan, promosi yang paling efektif adalah rekomendasi dari pengguna atas kepuasan dari layanan yang diterima pada saat bertransaksi maupun layanan setelah transaksi dilakukan. Pelanggan pada industri pendidikan yang tak lain adalah siswa atau mahasiswa dari lembaga tersebut, memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan pelanggan pada industri jasa lainnya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Menurut Lovelock dan Wright (2002), dalam bisnis, loyalitas digunakan untuk menggambarkan keinginan pelanggan untuk terus berlangganan pada suatu perusahaan untuk jangka panjang, membeli dan menggunakan produk dan jasanya secara berulang dan dengan sukarela merekomendasikannya ke teman dan kolega.

Loyalitas tidak dapat dipastikan karena hanya akan berlangsung selama pelanggan merasa bahwa ia menerima nilai lebih baik dari yang bisa didapatkan jika beralih ke supplier lain.

Secara nyata, kemarahan atau ketidakpastian pelanggan adalah masalah karena pelanggan dapat beralih ke lembaga lain dan menyebarkan pendapat

negative dari mereka masing-masing.

Tetapi, apakah cukup dengan memuaskan pelanggan? Pelanggan yang puas atau pelanggan yang netral dapat dibujuk oleh pesaing. Pelanggan yang terlanjur suka, lebih setia dan dapat menolak penawaran dari pesaing. Para peneliti percaya bahwa ada hubungan secara eksplisit antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan dan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan mereka.

Pada jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi, jumlah mahasiswa yang mendaftar cukup fluktuatif dari tahun ke tahunnya. Setelah menjalani proses perkuliahan minimal satu semester, ternyata ditemukan beberapa kecenderungan di mahasiswa. Sebagian mahasiswa tetap bertahan dan mengikuti perkuliahan dengan baik, sebagian mahasiswa merasa tidak cocok kuliah di jurusan Pendidikan Ekonomi kemudian menjalani perkuliahan dengan asal-asalan, dan sebagian lainnya memilih untuk meninggalkan jurusan Pendidikan Ekonomi dan pindah ke jurusan/universitas lain.

Mahasiswa yang menjalani perkuliahan dengan asal-asalan, terindikasi dari minimnya kehadiran yang bersangkutan dalam tatap muka di kelas, sehingga mengakibatkan Indeks Prestasi Kumulatif yang didapatkan cukup rendah, yakni dibawah 2,75. Sedangkan untuk mahasiswa yang memilih pindah, masalah ini ditemukan pada angkatan 2016 dan 2017 yang baru mengikuti perkuliahan selama 2 semester. Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diinginkan mahasiswa di jurusan Pendidikan Ekonomi, sehingga perlu adanya tindakan dari pihak Jurusan khususnya dari segi peningkatan kualitas agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat.

Model kualitas pelayanan yang hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*). Model ini dapat diterapkan di berbagai aspek yang terdapat pada pelayanan/jasa yang disediakan oleh lembaga masing-masing. Termasuk di lembaga Pendidikan, salah satunya di perguruan tinggi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Ánalisis Kepuasan Mahasiswa Melalui

Metode *SERVQUAL* pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi”.

II. METODE

Adapun metode dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatori. Penelitian survei menurut Fred N. Kerlinger (2006: 660) adalah penelitian yang mengkaji populasi (atau *universe*) yang besar maupun yang kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis dan psikologis.

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi angkatan 2015-2017 yang tercatat masih aktif. Adapun teknik sampel yang dipergunakan yaitu teknik *proportionate random sampling* (sample acak proporsional) yakni dengan mengambil sampel masing-masing 100 orang dari setiap angkatan. Pada Teknik *sampling* ini, pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, dan dilakukan ketika sampelnya homogen (Riadi, 2016: 35). Rincian dari populasi dan penetapan sampel penelitian yaitu sebagai berikut

Tabel 1. Populasi dan Sampel Penelitian

Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Sampel
2015	196	100
2016	161	100
2017	110	100
Total	595	300

Berdasarkan perhitungan di atas, maka besarnya ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 300 orang. Kuisisioner disebar ke 300 orang mahasiswa tersebut sebagai responden. Data didapatkan dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diadopsi dari kuisisioner *SERVQUAL*. Mahasiswa disiapkan terlebih dahulu kemudian dijelaskan cara pengisian kuisisioner yang akan dibagikan. Kuisisioner terdiri dari 22 pernyataan dengan kolom jawaban ekspektasi di sebelah kiri dan kolom jawaban realita di sebelah kanan. Mahasiswa mengisi kedua kolom tersebut sesuai dengan penilaiannya masing-masing. Setelah itu, skor *gap* antara harapan dan realita dihitung selisihnya sesuai dimensi kualitas pelayanan masing-masing.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Analisis data menunjukkan bahwa secara deskriptif, 5 dimensi *servqual* ini memiliki nilai *gap* yang

berbeda-beda. Adapun hasil analisis data yang sudah diolah berdasarkan kuisioner SERVQUAL, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dimensi keandalan (*Reliability*). Berdasarkan data yang diperoleh, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penyelenggaraan program studi mendapatkan respon yang bagus dari mahasiswa. Terlihat dari nilai *gap* servqual pada dimensi ini yang kisarannya sebesar -0,67.
2. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) , berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar berkisar pada skor *gap* sebesar -2,5.
3. Dimensi jaminan (*Assurance*) , berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses administrasi berkisar pada skor *gap* sebesar -1,8.
4. Dimensi Empati (*Empathy*). Berdasarkan Kuesioner data diri hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki skor *gap* paling kecil yakni sebesar -0,3.
5. Dimensi bukti fisik (*Tangibles*) berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, Adapun hasil penyebaran kuisioner menunjukkan skor *gap* sebesar -4, dan merupakan *gap* terbesar dari keseluruhan dimensi yang dianalisis.

Selain analisis *gap* antara harapan dan kenyataan pada ke lima dimensi *servqual*, dalam penelitian ini juga di analisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi. Adapun model yang didapatkan dari hasil uji regresi linier sederhana adalah sebagai berikut : $Y = 1,462 + 0,768 X$, dimana Y adalah kepuasan mahasiswa dan X adalah kualitas pelayanan (melalui metode *servqual*). Koefisien Beta adalah sebesar 0,498. Artinya, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 49,8%.

B. Pembahasan

Pendidikan sebagai salah satu sektor yang bergerak dibidang jasa, selalu memerlukan peningkatan kualitas layanan dari waktu ke waktu, sebagaimana kebutuhan seluruh *stakeholder* yang terus bertambah seiring perkembangan teknologi dan perkembangan zaman. Kualitas yang dimaksud disini merupakan satu kesatuan sistem yang terintegrasi mulai dari

manajemen kelas hingga ke manajemen sekolah secara keseluruhan. Semua ini melibatkan harapan dan persepsi dari semua pihak yang berkepentingan seperti siswa, orang tua, alumni, bahkan *stakeholder* lainnya.

Dalam mengevaluasi kualitas pendidikan baik secara parsial maupun secara menyeluruh, model *Servqual* dapat digunakan sebagai salah satu model pengukuran yang didalamnya mencakup pada pemberian layanan secara keseluruhan yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi. Dimensi-dimensi *servqual* tersebut biasanya diterapkan pada industri/perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Untuk penerapan di sektor pendidikan, instrument *servqual* dapat disesuaikan dengan istilah-istilah yang lebih sesuai dengan sektor pendidikan itu sendiri. Misalkan, dengan mengganti kata “Lembaga” dengan “Sekolah” , jika yang diukur adalah kualitas pada sekolah tertentu. Mengganti kata “Karyawan” dengan kata “Guru”, atau bahkan mengganti kata “layanan” langsung dengan “Pembelajaran” jika memang kualitas yang dinilai adalah terkait mata pelajaran tertentu.

Perguruan tinggi, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*Tangibles*) memiliki *gap score* yang paling tinggi dari keseluruhan dimensi. Artinya, fasilitas fisik di Jurusan Pendidikan Ekonomi dinilai tidak memuaskan oleh mahasiswa. Ini sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, bahwa memang perbaikan fasilitas masih dilakukan hingga sekarang, dan masih belum dapat mencukupi kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, model *servqual* ini dinilai sesuai dalam pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh jurusan pendidikan ekonomi Universitas Siliwangi.

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan model ini dalam menganalisis kepuasan mahasiswa. Namun, model *servqual* ini hanya mengukur kepuasan dari layanan yang diberikan secara umum saja. Artinya, jika pengukuran layanan pada institusi pendidikan mengarah pada hal-hal yang lebih spesifik seperti kurikulum, kebijakan pimpinan, serta keilmuan yang dibahas secara terperinci, maka kuisioner *servqual* memerlukan modifikasi lebih lanjut lagi secara terperinci.

Sebagai contoh, Mahapatra & Khan (2007) membuat permodelan baru melalui *framework* awal

Servqual kemudian dimodifikasi menjadi *Eduqual* yang didalamnya terdapat aspek *learning outcomes* dan faktor akademik lainnya secara spesifik. Namun, untuk pengukuran pelayanan akademik secara umum tentunya model awal dari *Servqual* juga masih dapat digunakan dalam menganalisis kualitas jasa pada sektor pendidikan.

IV. SIMPULAN

Metode *SERVQUAL* pada dasarnya dapat digunakan dalam berbagai sektor jasa, termasuk jasa pendidikan. Dalam penelitian ini, model *servqual* dapat memprediksi dengan tepat faktor yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa terkait jasa pendidikan yang diberikan, yakni faktor fasilitas yang belum memadai.

Namun untuk pengukuran yang lebih spesifik terkait akademik, metode *servqual* belum sampai mengukur aspek kurikulum, kebijakan, serta faktor terkait lainnya. Oleh karena itu diperlukan modifikasi lebih lanjut jika yang diukur adalah aspek yang lebih spesifik daripada kualitas layanan pendidikan.

Terdapat banyak sekali perbedaan pendapat dari para peneliti tentang pendekatan yang dipakai dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini menjadi sebuah *gap* yang dapat menjadi kajian lebih lanjut bagi para penulis atau peneliti yang lainnya.

Beberapa hal yang dapat kami sarankan lebih berfokus pada indikator yang digunakan dalam penelitian terkait penggunaan metode *servqual* dalam mengukur kepuasan mahasiswa, yakni untuk lebih spesifik melakukan analisis per dosen dan per matakuliah sehingga hasil analisis pun akan lebih akurat. Pada dasarnya penilaian mahasiswa hanya dilakukan secara umum terhadap keseluruhan layanan yang diberikan Jurusan Pendidikan Ekonomi, tidak rinci per dosen atau per matakuliah

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat : Jakarta
- Fred N. Kerlinger. (2006). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : UGM
- Kotler, Philip (2009), *Marketing Management, Penerjemah: Herujati Purwoko, Jilid*

1, Cetakan Kesepuluh, Penerbit Erlangga: Jakarta.

- Mahapatra, M.M dan Khan, M.S. (2007). *A framework for analysing quality in education settings. European Journal of Engineering Education* Vol. 32, No. 2, May 2007,205–217
- Ratih Hurriyati. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016. Tersedia Online : <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Suharsimi Arikunto .(2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.
- Vinny Jennifer Rahareng, Nurnida Relawan. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. *AdBis Preneur* [Vol 2, No 2 \(2017\)](#). Tersedia Online <http://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/13164>
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (1990) . “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*”. Simon and Schuster. New York.
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : EKONISIA Fakultas Ekonomi UII

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT KEPUASAN
  /METHOD=ENTER KUALITASPELAYANAN.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITASPELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498 ^a	.248	.246	.694

a. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.386	1	47.386	98.336	.000 ^b
	Residual	143.601	298	.482		
	Total	190.987	299			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.462	.353		4.148	.000
	KUALITASPELAYANAN	.768	.077	.498	9.916	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN