

## HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA

**Rusmadi**

Akademi Maritim Cirebon (AMC)

Email: rusmadi@gmail.com

### Abstrak

*Penelitian ini dilakukan mengacu kepada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adee Athiyaman (1997), sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan tujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada salah satu perguruan tinggi maritim di Cirebon. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan yang mencakup kualitas pelayanan yang dipersyaratkan (Requisite), kualitas pelayanan yang diterima (Acceptable) dan kualitas pelayanan yang fungsional (Funcional). Sedangkan variabel yang tidak bebasnya adalah kepuasan mahasiswa. Pengukuran kualitas pelayanan diukur berdasarkan 3 (tiga) dimensi meliputi : Requisite, Acceptable dan Funcional. Untuk kualitas pelayanan Requisite diukur dengan 13 (tiga belas) komponen, kualitas pelayanan Acceptable diukur dengan 5 (lima) komponen, dan kualitas pelayanan Funcional diukur dengan 3 (tiga) komponen. Selanjutnya responden diminta menjawab komponen pernyataan berdasarkan Skala Likert. Sedangkan untuk mengukur kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan 6 (enam) Item pernyataan setelah mahasiswa melakukan pendidikan diperguruan tinggi ini. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan rumus Rank Spearman, maka uji hipotesis menunjukkan bukti, dengan pengertian bahwa terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Requisite, Acceptable, dan Funcional.*

### Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dibarengi dengan semakin meningkatnya jumlah perguruan tinggi swasta, persaingan di dalam memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan menjadi perhatian yang sangat serius. Dalam artian setiap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi akan dirasakan hasilnya oleh mahasiswa pada saat itu juga.

Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu perguruan tinggi alternatif bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan

pendidikan dewasa ini. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi dimulai dari pertama kali mahasiswa mendaftarkan ke Universitas dengan membaca brosur/katalog Universitas, mahasiswa akan tertarik dan percaya bahwa dengan memasuki Universitas dia akan mendapatkan kemampuan dan keahlian baru dengan demikian mahasiswa mempunyai harapan yang akan terwujud.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting ketika kepuasan melahirkan loyalitas mahasiswa terhadap Universitas yang menimbulkan sikap komunikasi untuk menarik mahasiswa baru.

Asumsi kausalitas di atas diperkuat oleh hasil penelitian Adee Athiyaman (1997) yang menghasilkan teori "*It is possible to equate one's attitude towards a service with one's 2 service quality perception*" maksudnya adalah sikap mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan merupakan perwujudan dari kualitas pelayanan pendidikan, jika kualitas pelayanan pendidikan sangat baik, maka sikap mahasiswa pun akan sangat mendukung terhadap perkembangan pendidikan, dengan demikian suatu hal yang memungkinkan bagi mahasiswa yang merasa puas untuk menginformasikan kepada yang lainnya. Berdasarkan hal tersebut maka sangat penting untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan, (1) Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa. (2) Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa. (3) Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mengacu kepada penelitian sebelumnya dengan menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2013:11) pengertian metode survey adalah : "Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah

data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

Tujuan penelitian survey adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan pengaturan atau penyusunan data dalam tabel numerik. Statistik deskriptif yang digunakan oleh penulis pada umumnya memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam penelitian ini antara lain berupa; frekuensi, tendensi sentral yang berupa Mean dan Deviasi.

#### 1. Kualitas Pelayanan

Dimana dimensi kualitas pelayanan yang diuji terdiri dari tiga variabel, yaitu (1) kualitas pelayanan *Requisite*/yang dipersyaratkan, (2) kualitas pelayanan *Acceptable*/yang diterima, (3) kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, dengan melihat nilai rata-rata dan Standar Deviasi dari pernyataan responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 85 orang responden seperti dalam tabel 1.

#### 2. Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pihak manajemen perguruan tinggi yang bersangkutan adalah dengan melihat nilai Mean dan Standar Deviasi dari 6 pernyataan responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 85 orang responden seperti dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1.**  
**Statistik Deskriptif Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa**

No.	Dimensi Kualitas Peayanan & Kepuasan Mahasiswa	Mean	Standar Deviasi
1.	Kualitas pelayanan <i>Requisite</i> /yang dipersyaratkan dalam pembelajaran mahasiswa tentang tiga belas komponen pernyataan.	3,7466	0,6651
2.	Kualitas pelayanan <i>Acceptable</i> /yang diterima dalam pembelajaran mahasiswa tentang lima komponen pernyataan.	3,7412	0,7073
3.	Kualitas pelayanan <i>Functional</i> /yang fungsional dalam pembelajaran mahasiswa tentang tiga komponen pertanyaan.	3,9177	0,5403
4.	Kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran tentang enam komponen pernyataan	3,7059	0,6091

Dari tabel 1 dapat dijelaskan bahwa 85 responden yang menyatakan penilaian tertinggi tentang kualitas pelayanan adalah pada dimensi kualitas pelayanan fungsional dengan nilai rata-rata sebesar 3,9177, artinya secara mayoritas responden menjawab pernyataan ini mendekati setuju, sedangkan Standar Deviasi rata-ratanya sebesar 0,5403 ini diperoleh dari jumlah tiga komponen pernyataan, artinya sebarannya menyempit karena mendekati nol.

Kemudian pada urutan kedua ditempati oleh kualitas pelayanan yang *Requisite*/yang dipersyaratkan dengan nilai mean sebesar 3,7466, artinya secara mayoritas responden menjawab pernyataan ini mendekati setuju, sedangkan Standar Deviasi rata-ratanya sebesar 0,6651 ini diperoleh dari jumlah tiga belas komponen pernyataan, artinya sebarannya menyempit karena mendekati nol.

Sedangkan urutan ketiga ditempati oleh kualitas pelayanan yang *Acceptable*/yang diterima dengan nilai rata-rata sebesar 3,7412, artinya secara mayoritas responden menjawab pernyataan ini mendekati setuju, sedangkan Standar Deviasi rata-ratanya sebesar 0,7073 ini diperoleh dari lima komponen pernyataan, artinya sebarannya menyempit karena mendekati nol.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pengelola perguruan tinggi yang menyatakan telah semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang dapat dilakukan sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang ada.

Dari tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa 85 responden yang menyatakan persetujuan atas pernyataan yang menunjukkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak manajemen perguruan tinggi.

Dari penjelasan tabel 1 dapat dilihat rata-ratanya sebesar 3,7059, artinya secara mayoritas responden menjawab pernyataan ini mendekati sesuai dengan harapan. Sedangkan rata-rata standar deviasinya sebesar 0,6091 ini diperoleh dari 6 item pernyataan, artinya sebarannya menyempit karena mendekati nol.

Hal tersebut sesuai dengan kondisi di perguruan tinggi ini selama tiga tahun terakhir tidak ada keluhan yang berarti dari mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen.

## B. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada salah satu perguruan tinggi maritim swasta di Cirebon didasarkan pada hasil perhitungan statistik pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Nol Mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa**

Hipotesis	r	p	Hasil Pengujian Hipotesis Nol
Hipotesis 1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan <i>Requisite</i> /yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa.	0,521	0,000	Ditolak
Hipotesis 2 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan <i>Acceptable</i> /yang diterima dengan kepuasan mahasiswa.	0,497	0,000	Ditolak
Hipotesis 3 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan <i>Funcional</i> /yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa.	0,562	0,000	Ditolak

**a. Hipotesis  $\neq 1$**

Hipotesis pertama menguji hubungan antara kualitas pelayanan *Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa. Hipotesis nol dan hipotesis alternatif disusun sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

*Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa.

$H_1$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

*Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa p value lebih kecil dari 0,05 berarti  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa. Besarnya keeratan hubungan tersebut  $r = 0,521$ .

Disamping itu hasil penelitian tentang kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa, seperti yang dikemukakan oleh Adee Athiyaman (1997).

Menyatakan bahwa mahasiswa yang mendaftar di kelas itu ternyata harapannya didiskonfirmasi secara negatif, dan atau didiskonfirmasi secara positif. Dimana diskonfirmasi subyektif adalah penelitian mahasiswa tentang ketidaksesuaian antara yang diharapkannya (ekspektasi) dari kelas itu dan yang diperoleh (hasil yang dirasakan). Jadi jika mahasiswa percaya bahwa hasil kurang dari harapan, maka terjadi diskonfirmasi dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif; jika hasil sesuai harapan, maka timbul konfirmasi, dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi positif.

**b. Hipotesis  $\neq 2$**

Hipotesis kedua menguji hubungan antara kualitas pelayanan *Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa. Hipotesis nol dan hipotesis alternatifnya disusun sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

*Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa.

$H_1$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

*Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa p value lebih kecil dari 0,05 berarti  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa. Besarnya keeratan hubungan tersebut  $r = 0,497$ .

Disamping itu hasil penelitian tentang kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa. Seperti yang dikemukakan oleh Adee Athiyaman (1997).

Menyatakan bahwa mahasiswa yang mendaftar di kelas itu ternyata harapannya didiskonfirmasi secara negatif, dan atau didiskonfirmasi secara positif. Dimana diskonfirmasi subyektif adalah penelitian mahasiswa tentang ketidaksesuaian antara yang diharapkannya (ekspektasi) dari kelas itu dan yang diperoleh (hasil yang dirasakan). Jadi jika mahasiswa percaya bahwa hasil kurang dari harapan, maka terjadi diskonfirmasi dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif; jika hasil sesuai harapan, maka timbul konfirmasi, dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi positif.

**c. Hipotesis  $\neq 3$**

Hipotesis ketiga menguji hubungan antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa. Hipotesis nol dan hipotesis alternatifnya disusun sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa.

$H_1$  : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa p value lebih kecil dari 0,05 berarti  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa. Besarnya keeratan hubungan tersebut  $r = 0,562$ .

Disamping itu hasil penelitian tentang kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa. Seperti yang dikemukakan oleh Adee Athiyaman (1997).

Menyatakan bahwa mahasiswa yang mendaftar di kelas itu ternyata harapannya didiskonfirmasi secara negatif, dan atau didiskonfirmasi secara

positif. Dimana diskonfirmasi subyektif adalah penelitian mahasiswa tentang ketidaksesuaian antara yang diharapkannya (ekspektasi) dari kelas itu dan yang diperoleh (hasil yang dirasakan). Jadi jika mahasiswa percaya bahwa hasil kurang dari harapan, maka terjadi diskonfirmasi dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif; jika hasil sesuai harapan, maka timbul konfirmasi, dan jika hasil melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi positif.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Requisite*/yang dipersyaratkan dengan kepuasan mahasiswa.
2. Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Acceptable*/yang diterima dengan kepuasan mahasiswa.
3. Terdapat hubungan yang signifikan yang positif antara kualitas pelayanan *Funcional*/yang fungsional dengan kepuasan mahasiswa.



## BIBLIOGRAFI

- Adee Athiyaman. 1997. *Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: the Case of University Education*. European Juorna of Marketing; Volume 31 No. 7.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada Univercity Press.
- Gabriel, Bala Warat. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi Kasus Pada Universitas Katolik Widya Mandira Kampus Lewoleba*. Thesis. Jakarta : Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Pubik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, R. Bambang. 2012. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Laboratorium*. Malang : Manajemen Pendidikan Volume 23, Nomor 5, Maret 2012: 411-417. UNM.