

Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Perdana Mandiri dan STIEB Perdana Mandiri Purwakarta

Tresna Wulandari
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Perdana Mandiri Purwakarta
tresna.wulandari@gmail.com

Abstract

The turnover rate of students is one of indicator of dissatisfaction. This is indicated by the number of students lost during learning process. According to data from academic division of STIEB Perdana Mandiri dan Politeknik Perdana Mandiri, the percentage of students who're outgoing in 2013 until 2015, tends to fluctuate. The condition is vulnerable increasing because of there are so many students who take leave without permission. It is allegedly due to the lack of service quality of institution to whole students. The objective of the study is identifying the service quality gap based on perceptions the students of STIEB Perdana Mandiri dan Politeknik Perdana Mandiri. Also analyzing the effect of service quality gap to students satisfaction. The object of this study was limited to the aspects of tangibility, emphaty, reliability, responsiveness, and assurance.

Keywords: *Customer Satisfaction; Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Emphaty*

Pendahuluan

Perguruan Tinggi Swasta (PTS) merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan yang memiliki standar nasional pendidikan yang seyogianya dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi. Salah satu standar yang dimaksud, melibatkan komponen mahasiswa, dimana mahasiswa berfungsi sebagai input sekaligus pihak yang akan diproses menjadi *output*/lulusan. Komponen ini pula yang sebaiknya menjadi perhatian besar bagi setiap lembaga pendidikan, utamanya PTS, agar dapat bertahan, bahkan unggul di tengah-tengah ketatnya persaingan di antara berbagai PTS di negeri ini.

Perhatian besar PTS terhadap mahasiswa dapat berimbas terhadap kepuasan mahasiswa selaku pelanggan, dan pada akhirnya akan mempengaruhi kelangsungan hidup lembaga dalam jangka panjang. Bahkan jika memungkinkan, PTS perlu melakukan berbagai upaya melebihi harapan pelanggannya. Dalam daftar istilah ISO 9000:2000 (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:174), disebutkan bahwa *Organization depend on their customers and therefore should understand current and future customer expectation*. Suatu organisasi tergantung pada para pelanggannya, oleh karena itu perlu dipahami harapan pelanggan saat ini dan di masa mendatang. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:174).

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan pernyataan Wijaya dalam Suhaylide (2013:1) bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan. Menurut Jurkowsitch, dkk dalam Suhaylide (2013:1), *student satisfaction is defined as the student's fulfilment response*. Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Selanjutnya Alma dalam Suhaylide (2013:1) mengemukakan agar bisa maju, sebuah perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada publiknya. Manfaat dari tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi juga dikemukakan Fornel dalam Lupiyoadi dan Hamdani, (2008:192) bahwa tingkat

kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Politeknik Perdana Mandiri dan STIEB Perdana Mandiri adalah dua lembaga pendidikan yang berada di bawah koordinasi Kopertis Wilayah IV. Keduanya bernaung di bawah pengelola yayasan yang sama dan berlokasi di kawasan strategis, yaitu di Jalan Veteran Kabupaten Purwakarta Jawa Barat. Politeknik Perdana Mandiri menyelenggarakan program pendidikan D3 Manajemen Informatika dan D3 Administrasi Bisnis, sedangkan STIEB Perdana Mandiri menyelenggarakan program pendidikan D3 Akuntansi, S1 Akuntansi, dan S1 Manajemen Informatika. Mahasiswa yang menempuh studi di kedua lembaga ini sebagian besar berasal dari wilayah Purwasuka (Purwakarta, Subang, Karawang). Proses Belajar Mengajar (PBM) terbagi menjadi tiga bagian waktu, yaitu kelas Pagi, kelas Sore, dan Kelas Pagi-Sore. Khusus untuk kelas Sore dan kelas Pagi-Sore diperuntukkan bagi mahasiswa yang sudah bekerja di suatu instansi/perusahaan atau berwirausaha.

Profil mahasiswa masa kini diantaranya adalah sangat kritis, termasuk terhadap isu kepuasan diri mereka terhadap berbagai pelayanan jasa yang diberikan lembaga. Mereka cenderung menuntut nilai lebih dari lembaga. Apalagi mahasiswa yang berstatus sudah bekerja atau berwirausaha. Salah satu alat ukur ketidakpuasan adalah tingkat kehilangan mahasiswa. Seperti dikemukakan Kotler dan Keller (2009:140,141) bahwa ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Selain mengadakan survei berkala, perusahaan dapat mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk mengetahui alasannya. Berikut ini disajikan data jumlah mahasiswa setiap angkatan, beserta statusnya, yang terdiri dari status lulus, cuti, dan keluar:

**Tabel 1. Daftar Status Mahasiswa Angkatan 2013 s.d. 2015
Politeknik Perdana Mandiri dan STIEB Perdana Mandiri**

Lembaga	Prodi	Angka-tan	Jumlah Mahasiswa pada Tahun Masuk	Jumlah Mahasiswa pada Tahun 2015	Gap				Prosentase Keluar (%)
					Lulus	Cuti	Keluar	Total	
Politeknik Perdana Mandiri	D3 Administrasi Bisnis	2013	67	44	1		22	23	33
		2014	64	44			20	20	31
		2015	69	57			12	12	17
	D3 Manajemen Informatika	2013	94	62			32	32	34
		2014	86	62			24	24	28
		2015	60	46			14	14	23
STIEB Perdana Mandiri	D3 Akuntansi	2013	82	60		2	20	22	24
		2014	47	38		9		9	-
		2015	43	41		2		2	-
	S1 Akuntansi	2013	124	78	2	18	26	46	21
		2014	117	96		21		21	-
		2015	180	156		24		24	-
	S1 Manajemen Bisnis	2013	131	101	2	13	15	30	11
		2014	174	136		38		38	-
		2015	279	232		47		47	-

Sumber: Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik dan STIEB Perdana Mandiri

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa prosentase mahasiswa yang berstatus keluar, cenderung fluktuatif. Kondisi tersebut rentan meningkat dari tahun ke tahun, ditambah lagi cukup banyaknya mahasiswa berstatus cuti yang sebagian besar tidak melaporkan alasan cutinya, yang berpotensi berubah statusnya menjadi tidak aktif/keluar. Penulis menduga masalah tersebut

diantaranya disebabkan belum optimalnya kualitas pelayanan jasa lembaga terhadap mahasiswa. Oleh karena itu, penulis merasa perlu mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan antara yang diharapkan dengan yang dirasakan mahasiswa.

Mahasiswa mengharapkan nilai lebih dari lembaga pendidikan, seperti dikemukakan Lupiyoadi dan Hamdani (2008:174,175) bahwa pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan suatu produk (jasa). Nilai yang diberikan pelanggan, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Kesadaran membangun kualitas tidak saja terkait melalui tahap pengembangan dan proses produksi, melainkan termasuk mendengar suara pelanggan dan harapan konsumen jasa (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:171). Zeithmal dan Bitner dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008:192) mengatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Selanjutnya Lupiyoadi dan Hamdani (2008:169-170) mengemukakan bahwa persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen dan perilaku konsumen purnalayanan jasa. Melalui pemahaman ini, diharapkan perusahaan jasa akan mampu mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

Lembaga pendidikan yang berfokus pada kualitas pelayanan jasa akan dapat bertahan dan bahkan unggul dalam persaingan. Lupiyoadi dan Hamdani (2008:187) berpendapat bahwa fokus pada konsumen dengan menciptakan kualitas merupakan pilihan bagi produsen untuk tetap bertahan dalam bisnisnya. Selanjutnya Zeithmal, dkk., dalam Lupiyoadi dan Hamdani, (2008:187) mengatakan bahwa keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut, sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Pelayanan jasa yang berkualitas dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan, seperti sering diungkapkan dalam berbagai hasil penelitian. Bitner dalam Kaihatu (2008:67) mengemukakan bahwa banyak penelitian menyatakan kepuasan pelanggan sering ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks jasa, beberapa kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu anteseden dari kualitas jasa. Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008:176) menyatakan bahwa kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Kajian Literatur

Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL)

Model SERVQUAL dikembangkan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Kualitas jasa dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berikut ini lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008:181) :

1. Berwujud (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti gedung, gudang, dan

lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*)
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Definisi Kepuasan

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Tjiptono (2014:354) pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel dalam Kaihatu (2015:7) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

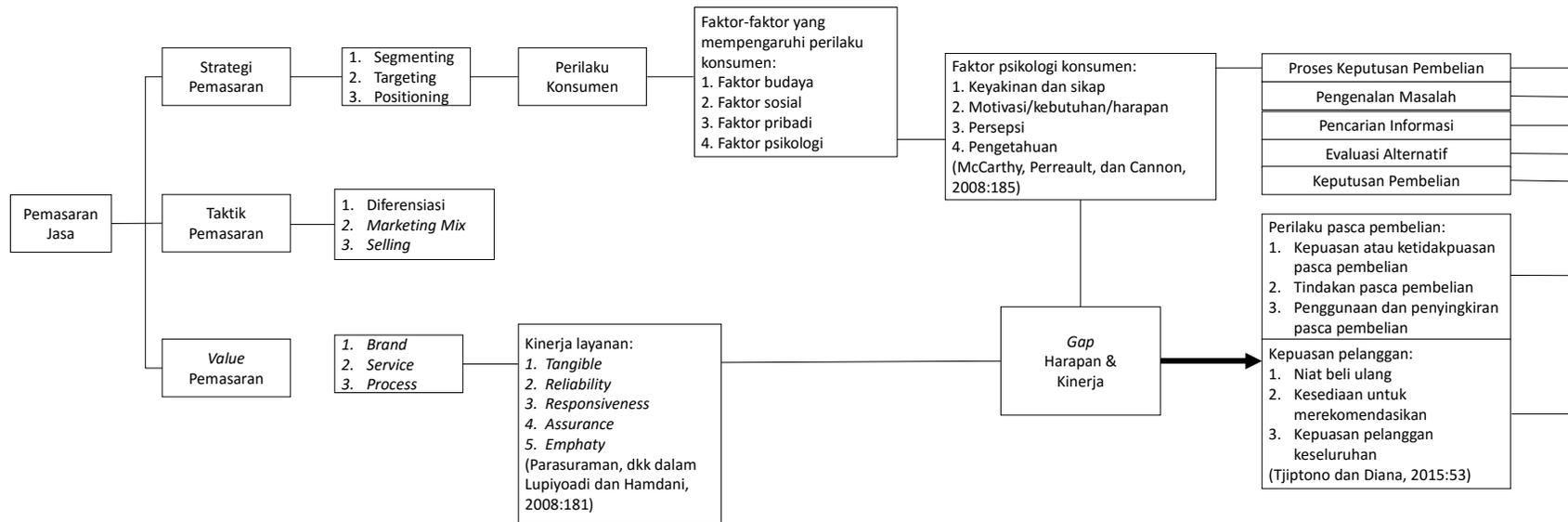
Obyek Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Diana (2015:53), ada enam konsep inti mengenai obyek pengukuran kepuasaan pelanggan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukuran. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*)
Dalam proses ini, kepuasan tidak bisa diukur langsung, namun disimpulkan dalam kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
Dalam kasus produk yang pembelian ulang relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisa dan ditindaklanjuti.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
Sebagian pakar kepuasan pelanggan berargumen bahwa pemahaman dan pengukuran kepuasan pelanggan selama ini cukup banyak dilandasi perspektif ketidakpuasan pelanggan. Beberapa aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, diantaranya: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, gethok tular negatif, dan *customer defection* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Berikut diilustrasikan kerangka berpikir dari penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis komparatif
 - a. Terdapat perbedaan harapan mengenai layanan kampus antara mahasiswa Politeknik Perdana Mandiri dengan harapan mahasiswa STIEB Perdana Mandiri.
 - b. Terdapat perbedaan kinerja layanan Politeknik Perdana Mandiri dengan kinerja layanan STIEB Perdana Mandiri.
 - c. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap layanan kampus antara mahasiswa Politeknik Perdana Mandiri dengan mahasiswa STIEB Perdana Mandiri.
2. Hipotesis asosiatif
 - a. Harapan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 - b. Kinerja layanan kampus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 - c. Harapan mahasiswa dan kinerja layanan kampus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, survey, serta deskriptif verifikatif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah para mahasiswa Semester Genap Tahun Akademik 2015/2016, untuk Politeknik Perdana Mandiri sejumlah 315 orang, sedangkan populasi mahasiswa STIEB Perdana Mandiri sejumlah 938 orang. Adapun sampel penelitiannya sejumlah 76 mahasiswa Politeknik Perdana Mandiri dan 90 mahasiswa STIEB Perdana Mandiri.

Hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan korelasi ganda dan regresi ganda untuk membuktikan hipotesis secara parsial maupun simultan, sesuai pendapat Riduwan dan Sunarto (2014:86) bahwa analisis korelasi ganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Sedangkan untuk menguji hipotesis komparatifnya, digunakan rumus t test dua sampel dengan jumlah sampel yang berbeda antara kelompok 1 dan 2.

Hasil dan Pembahasan

Sampel penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, dengan rentang usia 20 – 30 tahun, status mereka adalah mahasiswa reguler yang belum bekerja. Sebagian besar mahasiswa menerima informasi mengenai lembaga adalah dari teman-temannya. Frekuensi kuliah mereka sebagian besar rata-rata 11 – 14 kali dalam satu semester. Motivasi kuliah mereka dominan untuk menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan. Berdasarkan pengolahan data, dapat diketahui gambaran keseluruhan tanggapan responden mengenai harapan mereka terhadap layanan kampus yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebagai berikut:

**Tabel 2. Rekapitulasi Skor Tertinggi dan Terendah dari Tanggapan Mahasiswa
Menegenai Harapan terhadap Layanan Kampus**

Komponen Layanan	Skor Tertinggi			Skor Terendah			% Skor Aktual dan Kriteria				Daerah Kontinum	
	STIEB PM	PPM		STIEB PM	PPM		STIEB PM		PPM		STIEB PM	PPM
<i>Tangible</i>	Perguruan tinggi unggulan, memiliki peralatan dan teknologi pembelajaran terbaru	Perguruan tinggi unggulan, memiliki peralatan dan teknologi pembelajaran terbaru		Berbagai sarana promosi/komunikasi suatu perguruan tinggi unggulan, menarik secara visual	Sarana dan fasilitas akademik suatu perguruan tinggi unggulan, relatif lengkap		92	Sangat baik	89	Sangat baik	Tinggi	Tinggi
<i>Reliability</i>	Staf suatu perguruan tinggi unggulan, akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalah mahasiswa	Suatu perguruan tinggi unggulan, selalu mengupayakan formulir atau catatan /records akademik yang bebas dari kesalahan		Para tenaga pengajar suatu perguruan tinggi unggulan, bersikap transparan dalam memberikan nilai	Staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan		86	Sangat baik	85	Sangat baik		
<i>Responsiveness</i>	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, selalu siap membantu mahasiswa	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, selalu siap membantu mahasiswa		Staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, cepat tanggap untuk merespons permintaan mahasiswa	Staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, cepat tanggap untuk merespons permintaan mahasiswa		87	Sangat baik	85	Sangat baik		
<i>Assurance</i>	Para tenaga pengajar suatu perguruan tinggi unggulan, memenuhi prosentase kehadiran lebih dari 80% proses belajar mengajar	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, secara konsisten bersikap ramah terhadap mahasiswa	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa	Perilaku para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, mampu membuat mahasiswa mempercayai mereka	Perilaku para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, mampu membuat mahasiswa mempercayai mereka	Para tenaga pengajar suatu perguruan tinggi unggulan, memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa, termasuk mengenai isu-isu yang aktual	86	Sangat baik	85	Sangat baik		
<i>Empathy</i>	Para tenaga pengajar suatu perguruan tinggi unggulan, bersikap ramah ketika proses belajar mengajar	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, memberikan pelayanan yang adil dan bijak kepada setiap mahasiswa		Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, memberikan perhatian individual kepada mahasiswa	Para staf/karyawan suatu perguruan tinggi unggulan, memberikan perhatian individual kepada mahasiswa		85	Sangat baik	84	Baik		

Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa
Politeknik Perdana Mandiri dan STIEB Perdana Mandiri Purwakarta

**Tabel 3. Rekapitulasi Skor Tertinggi dan Terendah dari Tanggapan Mahasiswa
Mengenai Kinerja Layanan Kampus**

Komponen Layanan	Skor Tertinggi			Skor Terendah		% Skor Aktual dan Kriteria				Daerah Kontinum	
	STIEB PM	PPM		STIEB PM	PPM	STIEB PM		PPM		STIEB PM	PPM
<i>Tangible</i>	Staf/karyawan STIEB PM, memiliki penampilan yang rapi	Berbagai sarana promosi/komunikasi PPM menarik secara visual		STIEB PM memiliki peralatan dan teknologi pembelajaran yang terbaru/mutakhir	PPM memiliki peralatan dan teknologi pembelajaran yang terbaru/mutakhir	76	Baik	73	Baik	Tinggi	Tinggi
<i>Reliability</i>	STIEB PM selalu mengupayakan formulir atau catatan (records) akademik yang bebas dari kesalahan	Apabila saya menyampaikan masalah, staf/karyawan PPM, akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalah tersebut		Apabila staf/karyawan STIEB PM berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	PPM selalu mengupayakan formulir atau catatan/records akademik yang bebas dari kesalahan	78	Baik	78	Baik		
<i>Responsiveness</i>	Para staf/karyawan STIEB PM memberitahu mahasiswa, kapan pastinya jasa layanannya akan disampaikan	Para tenaga pengajar PPM selalu siap membantu saya ketika menghadapi masalah akademik		Para staf/karyawan STIEB PM cepat tanggap untuk merespons permintaan mahasiswa	Para staf/karyawan PPM memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa	78	Baik	77	Baik		
<i>Assurance</i>	Para tenaga pengajar STIEB PM memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa, termasuk mengenai isu-isu yang aktual	Para staf/karyawan PPM secara konsisten bersikap ramah terhadap mahasiswa		Para staf/karyawan STIEB PM memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa	Para staf/karyawan PPM memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa	79	Baik	78	Baik		
<i>Emphaty</i>	Para tenaga pengajar STIEB PM bersikap ramah ketika proses belajar mengajar	Para staf/karyawan PPM memahami kebutuhan spesifik saya		Para tenaga pengajar PPM bersikap ramah ketika proses belajar mengajar	Para staf/karyawan STIEB PM selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa	78	Baik	72	Baik		

Berdasarkan pengolahan data, dapat diketahui bahwa mahasiswa STIEB PM dan PPM merasa cukup puas terhadap kualitas jasa layanan lembaga. Namun sebagian besar mengungkapkan bahwa sangat kecil kemungkinan mereka merekomendasikan jasa layanan lembaga kepada orang lain. Berikut disajikan hasil perhitungan uji hipotesis penelitian ini:

1. Uji korelasi ganda untuk membuktikan hipotesis secara parsial maupun simultan.
 - a. Secara parsial dengan hipotesis “Kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan secara signifikan dengan harapan mahasiswa” dan “Kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan secara signifikan dengan kinerja layanan lembaga/kampus”. Berdasarkan tabel Correlation, diperoleh variabel Harapan Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa melalui metode dua sisi dari output Sig sebesar 0,000. Dengan demikian nilai probabilitas $0,05 > 0,000$; berarti H_0 diterima (signifikan). Terbukti bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan secara signifikan dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan tabel Correlation, diperoleh variabel Kinerja Layanan Lembaga dengan Kepuasan Mahasiswa melalui metode dua sisi dari output Sig sebesar 0,004. Dengan demikian nilai probabilitas $0,05 > 0,004$; berarti H_0 diterima (signifikan). Terbukti bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan secara signifikan dengan kinerja layanan lembaga.
 - b. Secara simultan dengan hipotesis “Harapan mahasiswa dan kinerja layanan lembaga berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”. Berdasarkan tabel Model Summary di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,305 dengan nilai Sig F change 0,000. Dengan demikian nilai probabilitas $0,05 \geq 0,000$. Hal ini berarti H_0 diterima dan signifikan. Berarti terbukti hipotesis harapan mahasiswa dan kinerja layanan lembaga berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Uji regresi berganda untuk membuktikan hipotesis sebagai berikut:
 - a. Secara parsial dengan hipotesis “Harapan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa” dan “Kinerja layanan lembaga/kampus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”. Berdasarkan tabel Correlation, diperoleh variabel Harapan Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa dari output Sig sebesar 0,000. Dengan demikian nilai probabilitas $0,05 > 0,000$; berarti H_0 diterima (signifikan). Terbukti bahwa harapan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun hasil korelasi variabel Kepuasan dengan Harapan Mahasiswa diperoleh hasil 0,270 (tingkat pengaruh yang kuat). Berdasarkan tabel Correlation, diperoleh variabel Kinerja Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa dari output Sig sebesar 0,001. Dengan demikian nilai probabilitas $0,05 > 0,001$; berarti H_0 diterima (signifikan). Terbukti bahwa kinerja layanan lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun hasil korelasi variabel Kepuasan dengan Kinerja Layanan Lembaga diperoleh hasil 0,233 (tingkat pengaruh yang kuat). Irawan (2009:3) mengungkapkan bahwa:
“Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan. Oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Harapan pelanggan, kadang-kadang dapat dikontrol oleh perusahaan. Yang lebih sering, produsen tidak mampu mengontrol harapan mereka. Inilah yang membuat kepuasan pelanggan menjadi dinamis. Secara aktual, suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan pelanggan, tetapi ternyata hasil dari persepsi pelanggan tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Ini bisa terjadi karena adanya gap dalam komunikasi.”
Kaihatu, dkk. (2015:40) mengemukakan bahwa:
“Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan

- harapan pelanggan. Meningkatnya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, merupakan tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal.
- b. Berdasarkan tabel Model Summary, diperoleh nilai R sebesar 0,305 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,093. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi 9,3% oleh variabel harapan mahasiswa dan kinerja layanan lembaga. Sedangkan sisanya sebesar 90,7% disebabkan variabel lainnya.
 - c. Berdasarkan tabel ANOVA, terlihat bahwa nilai $F = 8,526$ dengan tingkat probabilitas Sig 0,000. Oleh karena nilai 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05; maka model regresi ganda dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.
 - d. Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh persamaan perhitungannya adalah: $\hat{Y} = -14,836 + 0,213X_1$. Konstanta sebesar 14,836 berarti bahwa jika tidak ada peningkatan harapan, maka kepuasan mahasiswa sebesar 14,836. Koefisien regresi sebesar 0,213 menyatakan bahwa setiap penambahan harapan sebesar 0,213, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,213. Sebaliknya, jika harapan turun sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,213.
 - e. Berdasarkan hasil dari uji Coefficients, pada bagian kinerja layanan diketahui nilai konstanta (a) = -14,836 dan beta 0,153, serta signifikansi = 0,057. Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh persamaan perhitungannya adalah: $\hat{Y} = -14,836 + 0,153X_2$. Konstanta sebesar 14,836 berarti bahwa jika tidak ada peningkatan kinerja layanan, maka kepuasan mahasiswa sebesar 14,836. Koefisien regresi sebesar 0,153 menyatakan bahwa setiap penambahan kinerja layanan sebesar 0,153, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,153. Sebaliknya, jika kinerja layanan turun sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,153.
 - f. Uji signifikansi
Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh t hitung $> t$ tabel = 2,661 $>$ 1,960, berarti H_0 diterima dan harapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Melalui teknik probabilitas, berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh hasil 0,009. Dengan demikian, 0,05 $>$ 0,009; berarti H_0 diterima dan terbukti bahwa harapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh hasil t hitung 1,914. Prosedur mencari t tabel dengan kriteria tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ untuk uji dua pihak; df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data - 2 = 169 - 2 = 167; sehingga diperoleh t tabel = 1,960. Dengan demikian t hitung $<$ t tabel = 1,914 $<$ 1,960, berarti H_0 ditolak dan kinerja layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 - g. Melalui teknik probabilitas, berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh hasil t hitung 1,914. Prosedur mencari t tabel dengan kriteria tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ untuk uji dua pihak; df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data - 2 = 169 - 2 = 167; sehingga diperoleh t tabel = 1,960. Dengan demikian t hitung $<$ t tabel = 1,914 $<$ 1,960, berarti H_0 ditolak dan kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Rangkuti (2006:30-31) mengemukakan:
"Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian. Walaupun suatu jasa berkualitas serta memuaskan pelanggan, namun belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu. Semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut. Pelanggan semakin loyal bila produk tersebut

semakin bernilai baginya (relatif dengan yang diperkirakan akan diterimanya dari pesaing.”

h. Uji hipotesis komparatif

- Nilai Perbedaan antara Harapan Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri (STIEB PM) dan Politeknik Perdana Mandiri (PPM). Berdasarkan perhitungan, diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel} = 1,06 < 1,99$; berarti H_0 diterima. Kesimpulannya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM.
- Nilai Perbedaan antara Persepsi Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri (STIEB PM) dan Politeknik Perdana Mandiri (PPM) terhadap Kinerja Layanan Kampus. Berdasarkan perhitungan, diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel} = 1,30 < 1,99$; berarti H_0 diterima. Kesimpulannya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM terhadap kinerja layanan kampus.
- Nilai Perbedaan antara Kepuasan Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri (STIEB PM) dan Politeknik Perdana Mandiri (PPM) terhadap Kinerja Layanan Kampus. Berdasarkan perhitungan, diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel} = 1,70 < 1,99$; berarti H_0 diterima. Kesimpulannya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM terhadap kinerja layanan kampus.

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil bahwa harapan mahasiswa STIEB PM dan Politeknik PM terhadap layanan jasa lembaga untuk setiap dimensinya adalah relatif sama. Khususnya pada dimensi *tangible* dan *responsiveness*, setiap mahasiswa mengharapkan fasilitas serta teknologi pembelajaran yang memadai dan respons karyawan untuk memecapkan masalah mereka. Namun harapan tersebut berbanding terbalik dengan kinerja layanan yang mereka rasakan. Mahasiswa menilai fasilitas dan teknologi pembelajaran yang disediakan lembaga belum sesuai harapan mereka. Begitupun dengan respons karyawan yang dinilai belum optimal untuk mengatasi masalah mereka. Selain itu, mahasiswa menilai lemah terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan mereka sebagai bagian dari dimensi *reliability*.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori, hasil pengolahan, dan analisa data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kondisi harapan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus Politeknik Perdana Mandiri (PPM) berada pada daerah kontinum tinggi, dengan prosentase skor 89% (sangat baik) untuk *tangible*, 85% (sangat baik) untuk *reliability*, 85% (sangat baik) untuk *responsiveness*, 85% (sangat baik) untuk *assurance*, dan 84% (baik) untuk *emphaty*. Skor tertinggi dari harapan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus PPM ada pada dimensi *tangible* dan skor terendah ada pada dimensi *emphaty*.
2. Kondisi kinerja layanan Politeknik Perdana Mandiri secara umum berada pada daerah kontinum tinggi, dengan prosentase skor 73% (baik) untuk *tangible*, 78% (baik) untuk *reliability*, 77% (baik) untuk *responsiveness*, 78% (baik) untuk *assurance*, dan 72% (baik) untuk *emphaty*. Skor tertinggi dari kinerja layanan PPM ada pada dimensi *tangible* dan *assurance* serta skor terendah ada pada dimensi *emphaty*.
3. Kondisi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus Politeknik Perdana Mandiri berada pada daerah kontinum sedang, dengan prosentase skor 69% (baik). Skor tertinggi dari kepuasan mahasiswa ada pada item kualitas jasa layanan STIEB PM secara keseluruhan serta skor terendah ada pada item kemungkinan merekomendasikan jasa layanan kampus kepada orang lain.

4. Kondisi harapan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus STIEB Perdana Mandiri (STIEB PM) berada pada daerah kontinum tinggi, dengan prosentase skor 92% (sangat baik) untuk *tangible*, 87% (sangat baik) untuk *reliability*, 86% (sangat baik) untuk *responsiveness*, 85% (sangat baik) untuk *assurance*, dan 85% (sangat baik) untuk *emphaty*. Skor tertinggi ada pada dimensi *tangible* dan skor terendah ada pada dimensi *responsiveness* dan *emphaty*. Skor tertinggi dari harapan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus STIEB PM ada pada dimensi *tangible* dan skor terendah ada pada dimensi *emphaty* dan *assurance*.
5. Kondisi kinerja layanan STIEB Perdana Mandiri secara umum berada pada daerah kontinum tinggi, dengan prosentase skor 76% (baik) untuk *tangible*, 78% (baik) untuk *reliability*, 78% (baik) untuk *responsiveness*, 79% (baik) untuk *assurance*, dan 78% (baik) untuk *emphaty*. Skor tertinggi dari kinerja layanan STIEB PM ada pada dimensi *assurance* serta skor terendah ada pada dimensi *tangible*.
6. Kondisi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus STIEB Perdana Mandiri berada pada daerah kontinum sedang, dengan prosentase skor 71% (baik). Skor tertinggi dari kepuasan mahasiswa ada pada item kualitas jasa layanan STIEB PM secara keseluruhan serta skor terendah ada pada item kemungkinan merekomendasikan jasa layanan kampus kepada orang lain.
7. Harapan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai t hitung $>$ t tabel = 2,661 $>$ 1,960. Adapun hasil korelasi variabel kepuasan dengan harapan mahasiswa diperoleh hasil 0,270 (tingkat pengaruh yang kuat).
8. Hasil korelasi variabel kepuasan dengan kinerja layanan lembaga diperoleh hasil 0,233 (tingkat pengaruh yang kuat). Namun, kinerja layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai t hitung $<$ t tabel = 1,914 $<$ 1,960
9. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi 9,3% oleh variabel harapan mahasiswa dan kinerja layanan lembaga. Sedangkan sisanya sebesar 90,7% disebabkan variabel lainnya.
10. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM karena nilai t hitung $<$ t tabel = 1,06 $<$ 1,99.
11. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM terhadap kinerja layanan kampus karena nilai t hitung $<$ t tabel = 1,30 $<$ 1,99.
12. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa STIEB PM dengan mahasiswa PPM terhadap kinerja layanan kampus karena nilai t hitung $<$ t tabel = 1,70 $<$ 1,99.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, sebagai saran untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka diperlukan upaya sebagai berikut:

1. Saran bagi pengelola STIEB Perdana Mandiri, sekiranya melakukan upaya sebagai berikut:
 - a. Menyediakan berbagai sarana promosi yang menarik secara visual.
 - b. Para tenaga pengajar bersikap transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa.
 - c. Karyawan kampus cepat tanggap merespons permintaan mahasiswa, dapat dipercaya, menepati janji, memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa, serta memberikan perhatian individual dan mengutamakan kepentingan mahasiswa.
 - d. Menyediakan peralatan dan teknologi pembelajaran yang mutakhir.
 - e. Meningkatkan kualitas jasa layanan secara keseluruhan. Upaya ini dapat dilakukan dengan menilai dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

- f. Menyusun program merekomendasikan jasa layanan kampus kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan diantaranya melalui manajemen ikatan alumni, serta manajemen relasi dengan para stakeholder kampus (pihak sekolah, orang tua, dan perusahaan selaku pengguna lulusan).
2. Saran bagi pengelola Politeknik Perdana Mandiri, sekiranya melakukan upaya sebagai berikut:
 - a. Melengkapi sarana dan fasilitas akademik.
 - b. Karyawan kampus menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan/jam kerja yang telah ditetapkan; cepat tanggap merespons permintaan mahasiswa, dapat dipercaya; memberikan perhatian individual kepada mahasiswa; mengupayakan formulir atau catatan/*records* akademik yang bebas dari kesalahan; memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa; serta memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa.
 - c. Para tenaga pengajar memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa, termasuk mengenai isu-isu yang aktual.
 - d. Menyediakan peralatan dan teknologi pembelajaran yang mutakhir.
 - e. Meningkatkan kualitas jasa layanan secara keseluruhan.
 - f. Menyusun program merekomendasikan jasa layanan kampus kepada orang lain.
3. Lembaga perlu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode brainstorming dan management by walking around untuk mempertahankan komitmen karyawan.

Daftar Pustaka

- Dokumentasi Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Perdana Mandiri Periode 2013 s.d. 2015.
- Dokumentasi Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STIEB Perdana Mandiri Periode 2013 s.d. 2015..
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaihatu, T.S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 10 No. 1. Maret. 2008:66-83.
- Kaihatu, T.S, Daengs, A, dan Indrianto, A.T.L. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- McCarthy, J.E, Perreault, W.D, dan Cannon, J.P. (2008). *Pemasaran Dasar* (Buku 1. Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Sunarto. (2014). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaylide, I.S. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Tesis pada Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. [Online]. Tersedia: repository.upi.edu.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset.