**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA
(studi kasus pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi UBL)**

**Iskandar Ali Alam
Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung
Jl. Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142
Tel. 0721-701979 Fax 0721- 701463**

**SRI SANTIKA
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bandar Lampung Jl. Z.A Jl.
Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142 Tel.
0721-701979 Fax 0721- 701463**

ABSTRAK

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Memiliki rumusan masalah bagaimana gambaran pelayanan akademik FEB terhadap mahasiswa manajemen, Bagaimana gambaran tingkat kepuasan Mahasiswa Manajemen terhadap pelayanan akademik FEB dan Apakah pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen pada FEB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bandar Lampung berdasarkan aspek Efisiensi, aspek Assurance, aspek Emphaty, dan aspek Tangible. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa manajemen angkatan tahun 2015-2018 sebanyak 1,032 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara propotionate stratified random sampling. Ukuran sampel sebanyak 91 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Efisiensi secara umum memiliki nilai sebesar 73,85 – 77,36 (Kategori Baik), 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Assurance secara umum memiliki nilai sebesar 71,87 – 75,85 (Kategori Baik), 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Emphaty secara umum memiliki nilai sebesar 70,11 – 83,52 (Kategori Baik dan Sangat Baik), 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangible secara umum memiliki nilai sebesar 71,87 – 75,85 (Kategori Baik).

Kata Kunci : kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

**THE EFFECT OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON STUDENT
SATISFACTION
(case study at UBL Faculty of Economics Management Students)**

**By
SRI SANTKA**

ABSTRACT

Higher education institutions must take anticipatory steps in order to face increasingly competitive competition and are responsible for exploring and improving all aspects of services that are owned, because a service owned by a particular institution will be a picture of the quality of the institution, if the service provided by the community is good then an institution can be said to be good. Have a formulation of the problem of how the description of FEB's academic services to management students, What is the description of the level of satisfaction of Management Students towards FEB academic services and Does academic service affect the satisfaction of management students at FEB. This study aims to determine student satisfaction with the academic services of the Faculty of Economics & Business, Bandar Lampung University based on aspects of Efficiency, Assurance aspects, Emphaty aspects, and Tangible aspects. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The population of this study is the 2015-2018 management students as many as 1,032 students. The sampling technique was carried out by propotionate stratified random sampling. The sample size is 91 people. The technique of collecting data uses an attitude scale. The data analysis technique uses a tendency test and the percentage of frequency distribution for each aspect of satisfaction. The results of this study indicate: 1) Student Satisfaction based on the aspect of Efficiency generally has a value of 73.85 - 77.36 (Good Category), 2) Student Satisfaction based on aspects of Assurance in general has a value of 71.87 - 75.85 (Category Good), 3) Student Satisfaction based on Emphaty aspects in general has a value of 70.11 - 83.52 (Good and Very Good Category), 4) Student Satisfaction based on the Tangible aspect generally has a value of 71.87 - 75.85 (Good Category).

Keywords: Academic Service Quality, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif

antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Menurut Kotler bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan, namun dalam kenyataannya selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional, padahal pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, seharusnya perguruan tinggi mengutamakan atau pengelola fakultas berusaha mendapatkan umpan balik (feedback) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa sebagai pelanggan utama.

Universitas Bandar Lampung (UBL) ini merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Provinsi Lampung yang terletak di Kota Bandar Lampung, provinsi Lampung. Universitas ini berdiri

pada 17 januari 1984 dan dikelola oleh Yayasan Administrasi Lampung (YAL) dan pendirian Fakultas Ekonomi bersamaan dengan berdirinya Universitas Bandar Lampung (UBL) pada tanggal 9 juni 1984 dengan 2 program studi yaitu Manajemen dan Akuntansi.

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Berikut adalah data jumlah Mahasiswa Manajemen yang masih aktif mengikuti perkuliahan :

Tabel 1

Data Jumlah Mahasiswa Manajemen
Angkatan 2015-2018

Tahun	KMH	Reguler	CP
2015	56	200	-
2016	14	197	-
2017	20	200	-
2018	16	329	-
Jumlah	106 Mahasiswa	926 Mahasiswa	0 Mahasiswa

Sumber : Biro Administrasi Akademik
Universitas Bandar Lampung

Beberapa permasalahan pada sistem pelayanan akademik, yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa manajemen di Fakultas Ekonomi terkait Pengumuman nilai akhir mahasiswa yang tidak tepat waktu, bimbingan konseling yang kurang memuaskan, kebersihan toilet dan fasilitas parkir yang kurang luas, serta mahasiswa yang kurang disiplin.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penulisan dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (studi kasus pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi UBL)*".

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut ISO 9000 adalah "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan)"(Rambat Lupiyoadi 2016:230). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dangaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan

pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan Akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, adapun aspek tentang pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh H.M. Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas akademik.
2. Keyakinan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan staf akademik serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Empati (*Empathy*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Mahasiswa.
4. Berwujud (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi.

2. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBI) adalah puas, merasa senang dikarenakan mendapatkan pelayanan atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dibawah ini beberapa pengertian kepuasan yang dikemukakan oleh Para Ahli diantaranya:

- a) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil dengan harapan-harapannya.
- b) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- c) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
- d) *Biong* menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.

Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

1. Penelitian kepustakaan
2. Penelitian lapangan

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dengan angka dan melakukan analisa data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2008). Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Sofian Effendi dan Tukiran, 2014).

Operasional Variabel Penelitian

Variabel independen (*independent variable*) atau variabel bebas, adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah Kualitas Pelayanan (X).

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel dependen adalah variabel yang variabelitasnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas (Rusli, 2014). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa Manajemen (Y).

Jenis Data dan Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari

sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dengan menggunakan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal (Sugiyono, 2004). Data primer dari penelitian ini didapat melalui kuesioner.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2011:193). Data sekunder juga dapat diperoleh melalui jurnal – jurnal, majalah, koran dan literatur lainnya.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini diketahui menggunakan 91 responden mahasiswa yang digunakan sebagai sampel penelitian, berdasarkan usia dapat diketahui sebagian besar berusia 20 tahun, dimana terdapat 71 responden (78%). Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagian besar adalah laki-laki, dimana terdapat 61 responden (67%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis regresi linier berganda pada penelitian memiliki variabel bebas kualitas pelayanan akademik (X) terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y) sebagai berikut :

$$Y = 2,994 + 1,052X_1 + 0,765X_2 + 0,653X_3 + 0,203X_4 + e$$

Berikut penjelasan hasil analisis regresi linier berganda diuraikan sebagai berikut :

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0.951 yang berarti bahwa variable Kualitas Pelayanan mampu

menjelaskan variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 0.951 atau 95,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 2
Hasil Pengujian Koefisien Deteminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.903	.899	1.690

a. Predictors: (Constant), TANGGIBLE, EMPHATY, EFESINESI, ASSURANCE

Sumber : Data diolah, 2018

Tabel 3
Hasil Pengujian Anova atau Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2299.844	4	574.961	201.253	.000 ^a
	Residual	245.694	86	2.857		
	Total	2545.538	90			

a. Predictors: (Constant), TANGGIBLE, EMPHATY, EFESINESI, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber : Data diolah, 2018

UJI HIPOTESIS

Uji F

Berdasarkan nilai statistik pada tabel 4.21 hasil analisis regresi linier berganda, untuk membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 201.253 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan prinsip efisiensi (X1), Assurance (X2), Emphaty (X3), Tanggible (X4)

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh variabel Assurance (X2)

memiliki pengaruh signifikan terhadapkepuasan mahasiswa (Y).

Uji t (parsial)

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh variabel Efisiensi (X1) sebesar 1,052 dengan nilai t hitung 8,943 dan signifikansi 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Efisiensi (X1) berarah positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama dapat dikonfirmasi atau terdukung.

sebesar 0,765 dengan nilai t hitung 4,632 dan signifikansi 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel

Assurance (X2) berarah positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua dapat dikonfirmasi atau terdukung.

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh variabel Emphaty (X3) sebesar 0,653 dengan nilai t hitung 5.994 dan signifikansi 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Emphaty (X3) berarah positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat dikonfirmasi atau terdukung.

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh variabel Tangible (X4) sebesar 0,203 dengan nilai t hitung 1.455 dan signifikansi 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Tangible (X4) berarah positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis keempat dapat dikonfirmasi atau terdukung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dilihat dari tanggapan mahasiswa terhadap efisiensi pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung sebanyak 4 mahasiswa atau 4,40 % menyatakan sangat baik, 36 mahasiswa atau 39,56% menyatakan baik, 48 mahasiswa atau 52,75% menyatakan cukup baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 mahasiswa atau 3,30%. Dilihat dari tanggapan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung sebanyak 6 mahasiswa atau 6,69 % menyatakan sangat baik, 29 mahasiswa atau 31,87% menyatakan baik, 49 mahasiswa atau 53,85% menyatakan cukup baik, sedangkan

yang menyatakan tidak baik sebanyak 7 mahasiswa atau 7,69%. Dilihat dari tanggapan mahasiswa terhadap keluhan dan kepedulian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung sebanyak 45 mahasiswa atau 49,45 % menyatakan cukup baik, 42 mahasiswa atau 46,15% menyatakan tidak baik, sedangkan yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 4 mahasiswa atau 4,39%. Dilihat dari tanggapan mahasiswa terhadap kehandalan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung sebanyak 3 mahasiswa atau 3,30 % menyatakan sangat baik, 38 mahasiswa atau 41,75% menyatakan baik, 40 mahasiswa atau 43,95% menyatakan cukup baik, sedangkan sebanyak 10 mahasiswa atau 10,98 menyatakan tidak baik.

Saran

1. Hendaknya dalam hal ini Peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kemampuan dosen dan karyawan secara akurat dan andal agar dapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Misalnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas mahasiswa.
2. Hendaknya dalam hal ini Peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kemampuan dosen dan karyawan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya (kredibilitas) dalam memberikan jaminan pelayanan kepada mahasiswa sehingga tidak menimbulkan persepsi keragu-raguandari pelayanan yang diberikan agar

- dapat sesuai dengan harapan mahasiswa.
3. Hendaknya dalam hal ini Peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kemudahan dosen dan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Misalnya dengan sering diadakannya kegiatan-kegiatan yang melibatkan mahasiswa dan jajaran program studi, seperti melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian, kegiatan pertemuan-pertemuan antara dosen dengan mahasiswa dan lain sebagainya.
 4. Hendaknya dalam hal ini Peningkatan pelayanan untuk meningkatkan dan memperbaiki penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil (dosen dan karyawan), serta sarana komunikasi sesuai dengan harapan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudaryono. 2016, *Manajemen Pemasaran teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Rambat Lupiyoadi. 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Dedy
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Assauri, Sofyan, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan, Penerbit : Raja Grafindo, Jakarta
- Tjiptono, “*Manajemen Pemasaran*”

Andi Jilid 2. Yogyakarta. 2011

- Daryanto, H.M (2006). *Administrasi Pendidikan*. cetak 6, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010, hal-26
- Nismawati, wati. “*Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar*”. 2016
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta. 2011
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta.