

KAJIAN PERCEIVED SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNTUK INDUSTRI JASA PERGIRUAN TINGGI SWASTA DI KOTA MALANG

¹⁾Dayal Gustopo, ²⁾Sanny Andjarsari, ³⁾Sri Indriani

¹⁾Jurusan Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang

^{2,3)}Jurusan Teknik Industri D3, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang

ABSTRACT

Malang city has been proved as education service starting from elementary school up to higher education. This capability becomes alternative interest for Indonesian society that has an interest to continue their study in higher education. This research tries to open the gap between the service given by private university in Malang and the reality received by students who study in each university. This is important to keep the survival of private university it self and also the image of Malang city built based on the vision as TRI BINA CITRA. One of the ideas of it is to be education city that can be achieved, survived, and improved.

This research is hypothesis testing that analyzed perceived service quality in university and students study service grade in each quality service dimension. Students who study in Malang University as population involved 6 private universities in Malang, consisting of 1 high education, 1 institute, and 4 universities. Propositional random sampling is used for respondent taking, and samples that are used are 401 students consist of 225 sample units from UNMUH Malang, 52 sample unit from UNMER Malang, 42 sample unit from UNISMA Malang, 10 sample unit from Machung University of Malang, 54 sample unit from ITN Malang, and 18 sample unit from STIE Malang Kucuswara by criterion that respondents are in the position of fourth semester and up when pre test questioner is tried in October 2009.

The research shows there is a negative gap for all service quality dimensions with the biggest negative score in empathy dimension and reliability dimension. Service quality proved that students service study influenced by. The research finding shows that the service quality in private university is influenced by service quality by reliability, responsiveness, empathy, and tangible dimension.

Key Words: Private University, Students, Quality Dimension, Service Gap.

Kota Malang telah lama terbukti mampu untuk menyediakan layanan pendidikan mulai dari jenjang sekolah dasar sampai dengan Perguruan Tinggi. Kemampuan tersebut menjadikan sebuah daya tarik alternatif bagi masyarakat Indonesia yang berkepentingan untuk melanjutkan studi ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Bila dilihat secara geografis Kota Malang tidak lah sebesar kota – kota pendidikan lainnya. Demikian juga bila dilihat dari jumlah PTS yang dimiliki. Seperti misalnya Kota Jakarta memiliki 318 PTS, Kota Bandung 132 PTS, Yogyakarta 122 PTS, Surabaya 84 PTS, sedangkan Kota Malang memiliki 29 PTS (*Wikipedia.com*). Namun demikian Kota Malang telah mampu menjadikan dirinya sebagai kota tujuan pendidikan bagi masyarakat Indonesia. Sehingga usaha untuk mengungkap kesenjangan/*gap* yang terjadi selama mahasiswa mengikuti proses belajar di Perguruan Tinggi swasta di kota ini menjadi

penting, selain untuk menjaga keberadaan hidup Perguruan Tinggi Swasta (PTS) itu sendiri di tengah persaingan yang ketat saat ini, juga untuk menjaga agar citra Kota Malang yang dibangun berdasarkan visi sebagai kota Tri Bina Citra, yang salah satu cita-citanya adalah menjadi kota pendidikan dapat terus dicapai, dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kesenjangan/*gap perceived service quality* dilihat dari persepsi yang dialami dan ekspektasi yang diharapkan oleh mahasiswa pada dimensi kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* yang telah disampaikan oleh perguruan tinggi swasta?.
2. Bagaimanakah pengaruh *perceived service quality* yang dirasakan mahasiswa tersebut terhadap kepuasan belajar di perguruan tinggi swasta di Kota Malang.

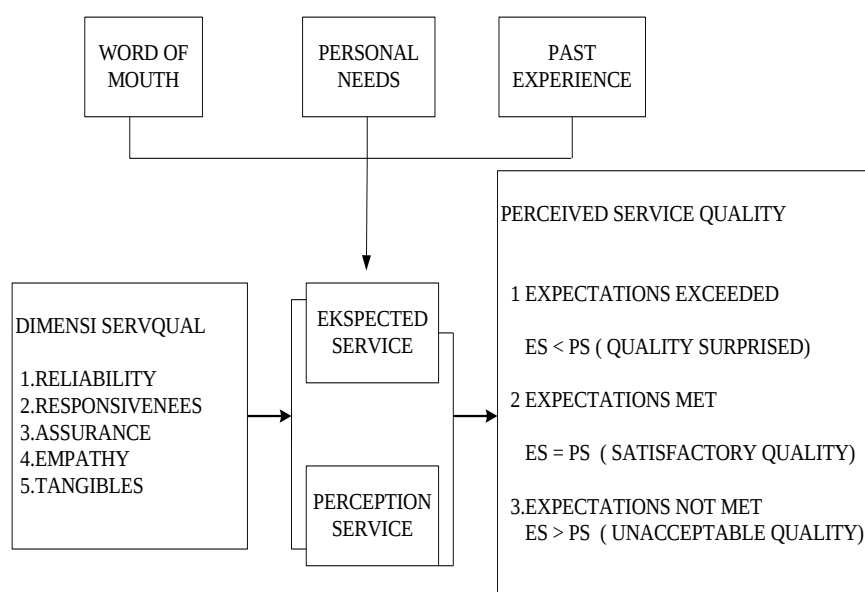
Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kesenjangan/gap *perceived service quality* yang dialami mahasiswa perguruan tinggi swasta pada dimensi kualitas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived service quality* terhadap kepuasan belajar mahasiswa di perguruan tinggi swasta.

SERVICE QUALITY

Secara teoritis terdapat tiga jenjang keluaran (*outcome*) tentang kualitas layanan yaitu dari jenjang terbawah kualitas tidak dapat diterima (kurang bermutu) manakala antara

yang diharapkan dengan layanan yang diterima tidak bertemu/terbukti (harapan akan layanan lebih besar dari layanan yang diterima), selanjutnya kualitas memuaskan atau berkualitas yaitu antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima bertemu/terbukti (harapan terhadap layanan sesuai dengan layanan yang diterima), terakhir kualitas yang unggul yaitu antara yang diharapkan dengan layanan yang diterima melebihi (layanan yang diterima melebihi dari harapan akan layanan tersebut). Hal ini sebagaimana digambarkan melalui diagram model skematik sebagai berikut :



Sumber : Parasuraman, (2007, 131) *Customer assesment of Perceived Service Quality*

Berdasarkan gambar model diatas terlihat bahwa untuk menilai *perceived service quality*, dilakukan dengan membandingkan antara persepsi dengan ekspektasi atas layanan yang telah diterima maupun yang diharapkan dari perguruan tinggi selaku penyelenggara pendidikan.

METODE

Instrumen penelitian berupa kuesioner dibagikan kepada responden yang berasal dari perguruan tinggi universitas. Petugas lapangan mendatangi keempat universitas, satu institut dan satu sekolah tinggi yang ada di Kota Malang. Setelah membuat kontak dengan responden dan memberi penjelasan tata cara mengisi kuesioner petugas menerima kembali format kuesioner yang telah diisi, data segera

diurutkan berdasarkan nama perguruan tinggi dan siap untuk diproses. Selanjutnya data yang sudah di urutkan tadi diproses dengan menggunakan *spreadsheet* berdasarkan jenis perguruan tinggi asal responden. Semua variabel yang telah diperoleh dari responden di catat dalam *spreadsheet* ini. Selanjutnya data dipindahkan kedalam *software SPSS* untuk proses perhitungan dan pengujian statistiknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesenjangan terjadi pada seluruh dimensi kualitas layanan dari tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut, dimensi *empathy* (-0,3516), dimensi *reliability* (-0,3292), dimensi *responsiveness* (-0,2444) dan *tangible* (-0,1845). Secara lengkap ditampilkan pada tabel 1 berikut

Tabel 1
Mean dan std deviasi persepsi, ekspektasi dan kualitas layanan
Sumber : Data primer, 2010 diolah

Dimensi	Persepsi		Ekspektasi		Kualitas layanan	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
<i>Reliabilty</i>	3,6259	0,7936	4,1147	0,7595	-0,3292	0,6530
<i>Responsiveness</i>	3,9002	0,7681	4,2344	0,7106	-0,2444	0,6634
<i>Assurance</i>	3,8554	0,7642	4,2319	0,7201	-0,2818	0,6308
<i>Empathy</i>	3,3791	0,855	3,9327	0,8081	-0,3516	0,6470
<i>Tangibles</i>	4,0025	0,8874	4,3067	0,7471	-0,1845	0,6564

Makna dari kesenjangan tersebut adalah bahwa secara keseluruhan kualitas yang diterima mahasiswa pada masing-masing dimensi layanan memiliki gap negatif, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh PTS belum memenuhi harapan mahasiswa atau berada dalam kategori tidak berkualitas.

Tabel 2
Mann-Whitney U test untuk dimensi *reliability*
Sumber : Data primer, 2013 diolah

	P1	E1
Mann-Whitney U	6410,500	8713,000
Wilcoxon W	21461,500	26291,000
Z	-10,791	-8,463
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000

Hasil perolehan nilai hitung probabilitas variabel persepsi sebesar 0.000 dan untuk variabel ekspektasi sebesar 0.000, keduanya lebih kecil dari 0.005, seperti terlihat pada tabel 2, maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan itu menolak H_0 . Dengan demikian Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji kebenarannya. Terdapat kesenjangan yang signifikan antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan mahasiswa atas kualitas layanan perguruan tinggi swasta Kota Malang pada dimensi *reliability*.

Dari hasil *factoring* diperoleh kedua puluh dua item pernyataan yang semula terkelompok pada lima (5) dimensi faktor pembentuknya, dalam penelitian ini terakumulasi ke dalam empat (4) faktor baru yang terbentuk, dengan jumlah item pernyataan yang sama yaitu dua puluh dua (22). Untuk selanjutnya faktor baru temuan tersebut diberi

nama faktor baru sebagai berikut, F1 adalah *Responsiveness* (X1), F2 adalah *Empathy* (X2), F3 adalah *Tangible* (X3) dan F4 adalah *Reliability* (X4). Nama faktor baru tersebut mengikuti temuan dari konsep *Parasuraman, Bery* dan *Zeithaml*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesenjangan atau gap kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa perguruan tinggi swasta di kota Malang (*perceived service quality*) pada ke 5 (lima) dimensi kualitas layanan, secara keseluruhan menunjukkan skor negatif (tidak berkualitas), Hasil skor gap tertinggi sampai terendah secara berurutan ada pada dimensi *empathy*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible*. Hasil ini menggambarkan bahwa kinerja perguruan tinggi swasta belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mahasiswa dalam proses penyampaian layanan belajar mengajar pada mahasiswa, utamanya dari sisi perhatian dan kepedulian yang diberikan karyawan (*empathy*), layanan perkuliahan belum sepenuhnya handal dari waktu ke waktu (*reliability*), dosen masih belum sepenuhnya memberikan kemampuan terbaiknya (*assurance*), dosen belum cukup tanggap dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa (*responsiveness*) dan fasilitas fisik yang disediakan institusi (*tangible*) tidak lagi menarik bagi mahasiswa (*out of date*).

Saran

Perguruan tinggi swasta setelah selesai menyelenggarakan proses belajar mengajar disetiap semester akademik, dianjurkan melakukan pengukuran kinerja layanannya.

Dengan melakukan pengukuran akan diperoleh hasil berupa skor kualitas layanan pada masing-masing dimensi *empathy*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability* dan dimensi *tangible* yang merupakan faktor pembentuk kualitas jasa layanan di perguruan tinggi. Hasil tersebut akan mempermudah manajemen perguruan tinggi untuk memantau, mengendalikan maupun meningkatkan hasil penyelenggaraan proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan pada tiap semesternya

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, Leonard L.Bery, 1988, *SERVQUAL, A Multiple-Item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing Volume 64 Number 1
- Cronin, J. Joseph, Jr, and Steven A.Taylor, 1992, *Measuring Service Quality: A ReExamination and Extension*, Journal of Marketing, Vol.56
- David Holford, Anuprita Patkar, 2003, *Identification of the Service Quality Dimensions of Pharmaceutical Education*, American Journal of Pharmaceutical Education: 67(4) Article 108.
- Eriyanto, 1999, *Metodologi Polling*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Fandy Tjiptono, Singgih santoso, 2001, *Riset Pemasaran konsep dan aplikasinya dengan SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Frensidy, 2007, *Persaingan perguruan tinggi Indonesia: A Looser's Game*, Manajemen Usahawan Indonesia, No 08/TH XXXVI/2007
- G.S Sureschandar; Chandrasekharan, R.N.Anantharaman, 2002, *The relationship between service quality and customer satisfaction-a factor specific approach*, journal of services marketing, vol 16 number 4.
- Gareth Smith, Alison Smith, 2007, *Evaluating Service Quality in Universities: a Service department perspective*, *Quality assurance in education*, Vol 15 No 3, Emerald Group Publishing limited.
- Jhon W.Santrock, 2002, *Life-Span development*, Penerbit Erlangga
- Umar, *Riset pemasaran dan perilaku Konsumen*, 2003, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Valarie A. Zeithaml, A.Parasuraman, Leonard L.Berry, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers London.