

KAJIAN *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNTUK INDUSTRI JASA PERGURUAN TINGGI DI KOTA MALANG

¹⁾Dayal Gustopo, ²⁾Sri Indriani, ³⁾Sanny Andjar Sari

^{1,2,3)}Jurusan Teknik Industri D3, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang

ABSTRAK

Kunci untuk mendapatkan daya saing yang berkelanjutan dari suatu industri jasa terletak pada penyampaian jasa layanan dengan kualitas tinggi (*delivering high quality service*) yang menghasilkan kepuasan bagi konsumen.

Saat ini perguruan tinggi swasta (PTS) dituntut untuk mengikuti setiap perubahan yang terjadi baik skala lokal, regional, maupun nasional. Pendidikan yang berkualitas, sumber daya manusia yang berdaya saing dan manajemen penyelenggaraan pendidikan yang sehat menjadi kebutuhan yang sangat penting di Indonesia.

Penelitian yang akan dilakukan ini ditujukan untuk menguji selain konstruk juga hubungan di antara variabel variabel terkait pembentuk konstruk teori tersebut, sehingga dapat menjelaskan sebuah kerangka konseptual dalam penelitian ini.

Hasil pengukuran dan penilaian terhadap kualitas proses belajar mengajar diakhir tahun kalender akademik sangat penting sebagai acuan dalam pengembangan dan perbaikan manajemen layanan perguruan tinggi (PTS), karena persepsi mahasiswa adalah suatu hal yang akan terus dibawa hingga setelah kelulusan dan kemudian akan bertahan lama (*citra perguruan tinggi tempat mahasiswa belajar*). Disamping itu kualitas layanan dari proses belajar mengajar diyakini akan turut menentukan hasil kualitas lulusan perguruan tinggi.

Kata kunci : *perceived service quality* , kepuasan mahasiswa

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang tidak mudah untuk diukur atau dinilai, karena pelayanan menyangkut pihak yang menghasilkan jasa dan pihak yang menerima jasa secara bersamaan. Sementara itu kunci untuk mendapatkan daya saing yang berkelanjutan dari suatu industri jasa terletak pada penyampaian jasa layanan dengan kualitas tinggi (*delivering high quality service*) yang menghasilkan kepuasan bagi konsumen. Menurut Kotler (2003:36), "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*".

Dengan kata lain kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami terhadap kualitas layanan yang diterima (*perceived service quality*) hasil dari suatu kinerja penyedia jasa. Parasuraman et al., menyatakan bahwa kualitas layanan diukur melalui beberapa atribut layanan yang dikelompokkan kedalam lima ukuran (dimensi) kualitas layanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*. Kelima dimensi tersebut menentukan sikap konsumen apakah kualitas layanan yang diterima ada didalam tingkat sangat berkualitas, berkualitas maupun tidak berkualitas.

Dalam penelitian ini konsumen adalah mahasiswa, orang tua mahasiswa, staf perguruan tinggi yang berkepentingan atas pelaksanaan pendidikan di perguruan tinggi. Penilaian terhadap hasil Perguruan tinggi yang telah dilakukan antara lain oleh *Times Higher Education Supplement* (THES), dengan aspek kriteria penilaian pada kualitas hasil penelitian/riset, untuk seluruh Perguruan tinggi se-Asia, menghasilkan tidak satupun Perguruan tinggi dari Indonesia masuk peringkat 10 besar (Frensidy, 2007). Sedangkan untuk lingkup Asia Tenggara, perguruan tinggi terbaik di Indonesia mendapat ranking keenam, sedangkan untuk lingkup Indonesia sendiri peringkat pertama sampai peringkat kelima adalah Universitas Indonesia, Institut Teknologi Bandung, Universitas Gajah Mada, Institut Pertanian Bogor dan Institut Teknologi Sepuluh Noverber Surabaya.

Sementara itu banyak pihak meyakini bahwa kualitas akhir pendidikan sangat ditentukan juga oleh hasil dari kualitas proses layanan pendidikan (Sufyarma, 2004). Hal tersebut merupakan faktor pendorong bagi peneliti untuk mengkaji lebih jauh bagaimana mutu layanan dari proses penyampaian jasa pendidikan utamanya di Perguruan tinggi swasta, yang dilihat dari sudut pandang mahasiswa, karena sebagai pengguna jasa yang

terlibat secara langsung bersama staf perguruan tinggi didalam melaksanakan proses belajar mengajar, mahasiswa tentunya dapat memberikan umpan balik yang objektif mengenai kinerja dari Perguruan tinggi tersebut selaku penyedia jasa pendidikan.

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu kajian *perceived service quality* terhadap kepuasan mahasiswa untuk industri jasa perguruan tinggi swasta di kota Malang, untuk mengungkap kesenjangan / *gap* yang terjadi selama mahasiswa mengikuti proses belajar di Perguruan tinggi swasta di kota ini.

Pengertian Kualitas Jasa

Sektor jasa (*service*) berperan krusial dalam perekonomian setiap negara, baik dalam hal kontribusinya bagi produk domestik bruto maupun penyerapan tenaga kerja. Jasa bisa merupakan produk utama yang ditawarkan atau sebagai pelengkap dari produk fisik. Selain dari pada itu jasa atau layanan bisa menjadi diferensiator efektif bagi perusahaan yang berusaha menciptakan keunggulan bersaing yang berkesinambungan (Fandy 2005:vii). Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara konsumen dan karyawan atau sumber daya fisik dan atau sistem penyedia jasa.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering dikonsepsikan sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa. Dalam tingkatan operasional, penelitian kualitas layanan didominasi oleh instrumen *service quality* (Servqual), yang didasarkan atas model kesenjangan. Ide sentral dalam model ini adalah kualitas layanan merupakan fungsi dari perbedaan skor antara persepsi dan skor harapan (P – E).

Menurut Parasuraman, masing-masing atribut layanan dikelompokkan ke dalam dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

- *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- *Responsiveness: Willingness to help customer and provide prompt service*
- *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*
- *Empathy: Caring, individualized attention the firm provides its customer.*

- *Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*

Kemudian model kualitas layanan digambarkan sebagai berikut :

$$Q = P - E \dots \dots \dots (1)$$

dimana :

Q : *Perceived service quality* (kualitas layanan)

P : *Perceived Performance* (persepsi kinerja layanan yang diterima)

E : *Expectations* (ekspektasi layanan yang diharapkan)

Dengan demikian skor kualitas layanan diperoleh jika kinerja layanan yang diterima sama atau melebihi dari layanan yang diharapkan. Secara rinci 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 adalah kualitas unggul yaitu layanan yang diterima melebihi dari harapan akan layanan tersebut

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian pengujian hipotesis menganalisis kesenjangan yang terjadi (*perceived service quality*) pada masing-masing dimensi kualitas layanan di perguruan tinggi dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan belajar mahasiswa, dengan menggunakan objek penelitian mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kota Malang

Teknik pengambilan sampel responden menggunakan *propotional random sampling*, jumlah sampel diambil melalui subpopulasi. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun. Pendekatan pada responden menggunakan "*personal contact*" yaitu responden diberi penjelasan secara detail mengenai survei ini (tujuan penelitian ini, arti dari item-item instrumen yang ada dan cara memberikan sikap atau pendapatnya).

Selanjutnya kuesioner dibagikan pada responden dan mereka diminta untuk memberikan skor persepsi, skor ekspektasi dan skor kepuasan dari perguruan tinggi masing-masing melalui skala likert 5 poin (range dari 1 sangat tidak setuju ke 5 sangat setuju). Para responden juga diminta menghubungi peneliti kapanpun juga ketika mereka menemui masalah terhadap pengisian kuesioner.

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

Berdasarkan data empiris diperoleh hasil berupa fakta terdapatnya kesenjangan pada seluruh dimensi kualitas layanan. Kesenjangan yang terjadi antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh mahasiswa atas kinerja perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Malang, menunjukkan kesenjangan dari yang terbesar hingga yang terkecil ada pada dimensi *empathy*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible*.

Kemampuan staf perguruan tinggi dalam menjalin relasi, komunikasi dan perhatian terhadap mahasiswa melalui indikator dimensi *empathy*, dengan item pernyataan meliputi fakultas atau jurusan peduli pada mahasiswa, karyawan yang ramah dan dekat dengan mahasiswa, karyawan yang memahami kebutuhan mahasiswa, serta karyawan yang melayani dengan cepat, menghasilkan gambaran bahwa kualitas layanan yang telah diterima dan dialami oleh mahasiswa (*perceived service quality*) di dimensi ini ada pada tingkat cenderung berkualitas.

Kemampuan perguruan tinggi swasta didalam menyelenggarakan proses belajar

mengajar yang konsisten dan berkelanjutan dari waktu ke waktu yang menggambarkan indikator dimensi *reliability* dengan item pernyataan meliputi: dosen yang selalu menepati jadwal perkuliahan, dosen menepati satuan acara perkuliahan, dosen menepati jadwal bimbingan, dosen menginformasikan jadwal konsultasi dan dosen cermat dalam mencatat data akademik mahasiswa menghasilkan gambaran bahwa kualitas layanan yang telah diterima dan dialami oleh mahasiswa (*perceived service quality*) pada tingkat cenderung berkualitas. Alokasi waktu pelaksanaan perkuliahan (jadwal perkuliahan) merupakan bagian dari efisiensi dan produktifitas proses pembelajaran. Tidak ditepatinya jadwal kuliah oleh dosen pembina mata kuliah mengakibatkan gagalnya proses produksi perkuliahan yang semestinya dilakukan bersama mahasiswa.

Satuan Acara Perkuliahan (SAP) merupakan pedoman dalam pemberian materi ajar dari dosen pada mahasiswa di semester yang akan berlangsung, merupakan hal penting bagi mahasiswa, untuk mempersiapkan materi perkuliahan di kelas maupun di laboratorium. Tidak disampaikannya SAP ini akan menyulitkan mahasiswa. Dosen yang menginformasikan dan menepati jadwal bimbingan pada mahasiswa, merupakan sub bagian penting dari proses pembelajaran di perguruan tinggi. Bimbingan akan memberi peluang bagi mahasiswa untuk dapat mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mahasiswa. Tidak dipenuhinya jadwal bimbingan berpengaruh negatif pada sikap mahasiswa terhadap kualitas yang dirasa (*perceived service quality*).

Evaluasi yang dilakukan oleh responden mahasiswa sebagai peserta didik perguruan tinggi swasta di Kota Malang terhadap kinerja layanan dari perguruan tingginya melalui apa yang dirasa selama berlangsungnya proses pelayanan (*perceived service quality*) pada aspek dimensi *reliability* menunjukkan masih diperlukan upaya untuk mengendalikan pelaksanaan cara penyampaian proses belajar mengajar pada mahasiswa, agar sesuai dengan visi, misi, sasaran maupun tujuan dari masing-masing program studi di perguruan tinggi swasta di Kota Malang. Ketidak mampuan beberapa dosen untuk menepati jadwal perkuliahan tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima mahasiswa pada dimensi *reliability*. Jadwal perkuliahan yang tidak dapat dipenuhi

ini disebabkan oleh beberapa hal antara lain dosen diberi tugas tambahan sebagai pengelola berbagai program atau kegiatan kepanitiaan baik yang bersifat keilmuan, pengabdian pada masyarakat maupun kemahasiswaan. Beban dosen yang berlebihan ini menyebabkan tugas utama sebagai pengajar menjadi terganggu. Demikian juga dengan penggunaan dosen luar, kebiasaan untuk menggunakan tenaga praktisi yang diperbantukan sebagai staf pengajar bila tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan masalah pada saat memenuhi jadwal mengajar. Kejadian yang paling sering ditemui adalah pada saat awal semester dimulai, ketika jadwal perkuliahan sudah diumumkan pada mahasiswa sementara kesiapan dosen pembina mata kuliah utamanya yang berasal dari luar terhadap jadwal baru itu belum terkonfirmasi dengan baik oleh fakultas.

Ketanggapan para staf pengajar untuk memberikan layanan yang baik pada mahasiswa (dimensi *responsiveness*) diuraikan melalui item pernyataan sebagai berikut; dosen yang siap untuk membantu belajar mahasiswa, penjelasan dosen mudah dipahami oleh mahasiswa, dosen jujur pada mahasiswa, dan dosen selalu menanggapi pertanyaan mahasiswa, mayoritas responden menyatakan menerima layanan (*perceived service quality*) pada tingkat cenderung berkualitas. Kemampuan dosen berinteraksi dengan mahasiswa didalam pelaksanaan proses belajar mengajar merupakan salah satu kunci sukses dari proses belajar mengajar itu sendiri, hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan teknik mengajar dosen. Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknik mengajar dosen sangat dibutuhkan, agar kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* yang diterima mahasiswa dapat dipersepsi lebih meningkat lagi.

Kemampuan institusi perguruan tinggi dalam menyediakan fasilitas fisik, perlengkapan belajar maupun sarana komunikasi (dimensi *tangible*) guna menunjang proses belajar mengajar di perguruan tinggi dinilai oleh mahasiswa sebagai berikut; terhadap tersedianya akses data elektronik ke perpustakaan(sumber ilmu), fasilitas gedung ruang kuliah, ruang laboratorium, tempat parkir, tersedianya fasilitas fisik yang siap digunakan sepanjang waktu maupun materi yang digunakan untuk mengkomunikasikan pelayanan (KRS, KHS dan pengumuman lain) dinilai responden pada tingkat kualitas layanan

cenderung sangat berkualitas. Mahasiswa selalu mengandalkan individu-individu perguruan tinggi (dosen, karyawan berikut sistem besarnya) dalam memenuhi kebutuhan perkembangan ilmu yang sedang ditekuni mahasiswa. Dengan berinteraksinya mahasiswa dengan para individu perguruan tinggi maka proses belajar mengajar menjadi terwujud.

Bila kualitas layanan diasumsikan sebagai buah dari perilaku kerja para individu di perguruan tinggi maka baik buruknya layanan tentunya sangat berkaitan dengan nilai-nilai yang dianut oleh para individu perguruan tinggi tersebut. Faktor kunci penyebab terjadinya kesenjangan pada kelima dimensi ini adalah belum dipeliharanya komitmen manajemen dalam menampilkan salah satu dari tiga fungsi utama perguruan tinggi yaitu menyelenggarakan pengajaran bagi mahasiswa, yang biasanya selalu dinyatakan sebagai misi perguruan tinggi .

Tingkat kepuasan total belajar di perguruan tinggi swasta, dengan indikator puas dengan kualitas pengajaran, puas dengan fakultas atau jurusan tempat mahasiswa belajar, puas dengan perkembangan pengetahuannya sejak diterima untuk belajar di perguruan tinggi ini, dan puas dengan fasilitas perguruan tinggi ini, mayoritas responden mahasiswa memberi persetujuan bahwa mereka puas. Sementara untuk indikator puas dengan administrasi perguruan tingginya mayoritas responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan administrasi perguruan tinggi nya. Ketidakpuasan responden pada administrasi perguruan tinggi bisa disebabkan karena tidak sesuai rasio antara karyawan perguruan tinggi yang tersedia dengan jumlah mahasiswa yang harus dilayani pada saat yang bersamaan. Sehingga perlu untuk digunakan teknologi informasi sebagai alat bantu pelayanan, dan juga penyederhanaan proses alur administrasi. Pemahaman bahwa seluruh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki institusi perguruan tinggi seharusnya dikelola sebaik-baiknya untuk mendukung kepentingan belajar mahasiswa. Tanpa adanya mahasiswa keberadaan institusi tersebut menjadi nihil. Sehingga pemahaman atas visi, misi, sasaran dan tujuan perguruan tinggi maupun program studi seharusnya tidak hanya ditataran pejabat di lingkup perguruan tinggi maupun para dosennya saja, namun juga terlingkup dengan baik dan dapat dipahami oleh karyawan di perguruan tinggi masing-masing.

Dimensi *service quality* (*Servqual*) yang berdasarkan pada konsep asli dari hasil penelitian Parasuraman et al., (Zeitham, Parasuraman, Berry 1990: 27) semula terdiri dari 5 dimensi, beserta 22 (duapuluh dua) item pernyataan, dengan objek penelitian awal pada industri jasa kartu kredit, bank, jasa pemeliharaan dan perusahaan telekomunikasi. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa pola umum dari *loading* faktor kualitas layanan terkelompok kedalam 4 dimensi atau faktor baru yaitu F1 terdiri dari gabungan indikator dimensi *responsiveness* dan indikator dimensi *assurance*, dengan 8 (delapan) item pernyataan, F2 terdiri dari indikator *empathy* dengan 5 (lima) item pernyataan, F3 terdiri dari dimensi *tangible* dengan 4 (empat) item pernyataan dan F4 terdiri dari dimensi *reliability* dengan 5 (lima) item pernyataan.

Adapun dimensi *assurance* sebagaimana konsep asli Zeitham, Parasuraman, dan Berry, pada penelitian ini tidak tergambarkan secara spesifik sebagai sebuah dimensi kualitas layanan tersendiri. Demikian juga dengan dimensi *tangible* yang berada *load* faktornya berada pada F3. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi mahasiswa kedua dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance* dipandang sebagai satu kesatuan, bukan dua bagian (dimensi) yang terpisah. Makna dari penggabungan kedua dimensi itu adalah, perguruan tinggi perlu menyediakan layanan yang tanggap (*responsiveness*) sehingga mahasiswa merasa terjamin (*assurance*) dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Hal ini secara jelas terlihat pada hasil *loading* faktor dari kedua dimensi itu yang menampilkan *load* pada satu faktor saja (F1). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada perguruan tinggi swasta, dimensi kualitas layanan terkelompok kedalam 4 dimensi kualitas layanan baru, dan selanjutnya faktor atau dimensi baru tersebut diberi nama sesuai dengan konsep asli dari Parasuraman et al yaitu dimensi *responsiveness* (X1), dimensi *empathy* (X2), dimensi *tangible* (X3) dan dimensi *reliability* (X4).

Hasil tersebut sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Gareth & Smith (2007:6) dengan objek mahasiswa dan staf dan dilaksanakan pada departemen teknologi informasi perguruan tinggi di United Kingdom yang bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas layanan dengan menggunakan metode *Servqual*, temuan tersebut berupa dua dimensi *service quality* yaitu dimensi *responsiveness*

dan dimensi *assurance* bergabung menjadi satu faktor (F1), dengan kesimpulan bahwa staf IT perlu menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) sehingga mereka dipercaya (*assurance*) oleh mahasiswa.

Didalam tataran pelaksanaan operasional perguruan tinggi swasta, dimensi *assurance* telah terukur melalui akreditasi untuk program studi maupun institusi yang berpedoman dari Ditjen Dikti, dan dilaksanakan oleh badan akreditasi perguruan tinggi (BAN-PT) dimana komponen yang berlaku juga merupakan bagian dari hasil kinerja keempat dimensi yang ditemukan dalam penelitian ini. Hal ini dapat dijelaskan dengan melihat bahwa untuk *assurance* di perguruan tinggi, diukur melalui metode *deduktif* dan metode *induktif*. Ukuran *deduktif* yaitu apabila visi perguruan tinggi telah ditetapkan dapat dijabarkan didalam misinya. Sedangkan ukuran *induktif* apabila perguruan tinggi dapat mendatangkan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat (*societal needs*), dunia kerja (*industrial needs*) dan profesional (*profesional needs*). Selain dari pada itu penerapan *assurance* (penjaminan mutu internal) telah diimplementasi oleh banyak perguruan tinggi dalam bentuk butir-butir mutu, yang dirancang, dilaksanakan dan dikendalikan oleh masing-masing organisasi perguruan tinggi itu sendiri.

Temuan lain dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan di perguruan tinggi mengacu pada ke empat (4) dimensi kualitas layanan yang bila di urutkan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan total belajar di perguruan tinggi dari terbesar sampai terkecil, adalah dimensi *empathy*, dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dan dimensi *responsiveness*, yang secara langsung dapat diamati, di persepsi, diekspektasi dan dirasakan oleh mahasiswa, selama mengikuti dan menerima proses belajar mengajar di Perguruan tinggi.

Analisis pengaruh *perceived service quality* terhadap kepuasan mahasiswa mendapati bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, demikian juga dengan dimensi *reliability*. Hasil data empiris yang diperoleh menyatakan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa (*perceived service quality*) secara mayoritas telah memenuhi harapan mahasiswa (cenderung sangat berkualitas), sehingga bila dikaitkan dengan kepuasan belajar mahasiswa akan menghasilkan

pengaruh yang tidak begitu berarti (tidak signifikan).

Hal tersebut bermakna bahwa kualitas yang diterima atas layanan dari dosen yang siap menanggapi pertanyaan mahasiswa, dosen yang siap untuk membantu belajar mahasiswa, mahasiswa merasa aman dalam melakukan proses belajar, perilaku dosen menimbulkan rasa percaya dari mahasiswa, kedekatan dosen dengan mahasiswa, dan dosen yang menguasai materi yang diajarkan telah mampu untuk mempengaruhi kepuasan total belajar mahasiswa..

Temuan tersebut sejalan dengan teori Kano and Gitlow (1995) yang menyatakan bahwa bila kualitas layanan yang diterima ada di dalam tingkat kualitas *must be*, maka akan mendatangkan atau mempengaruhi kepuasan.

Dimensi *Empathy*, dan dimensi *Tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Hasil empiris yang diperoleh dari dimensi ini menyatakan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa (*perceived service quality*) secara mayoritas belum memenuhi harapan mahasiswa (cenderung berkualitas), Hal tersebut bermakna bahwa mayoritas responden belum sepenuhnya menikmati atau menerima layanan yang berkualitas pada dua dimensi *empathy* dan dimensi *tangible* ini, sehingga apabila manajemen perguruan tinggi dapat memenuhinya maka akan mendatangkan kepuasan bagi mahasiswa. Item indikator dimensi *empathy* ini adalah fakultas yang peduli pada mahasiswa, karyawan yang ramah, karyawan dapat melayani dengan cepat, karyawan yang siap untuk membantu mahasiswa, dan karyawan yang memahami kebutuhan mahasiswa dan indikator untuk dimensi *tangible* adalah memiliki fasilitas akses data elektronik ke perpustakaan, fasilitas gedung perkuliahan yang nyaman, laboratorium maupun perpustakaan terlihat menarik, dan fasilitas yang siap untuk digunakan sepanjang waktu oleh mahasiswa merupakan hal yang perlu untuk diperhatikan bagi PTS di kota Malang.

Sikap responden terhadap kualitas layanan yang diterimanya berikut pengaruhnya terhadap kepuasan belajar, secara teoritik dapat dijelaskan berdasarkan pernyataan dari Parasuraman *et al* bahwa "*Respondens gave several illustrations of instances when they were satisfied with a spesific service, but did not feel the service firm was of high quality*" (Zeitham, Parasuraman, Berry 1988:16).

Dengan kata lain responden sesungguhnya menyatakan bahwa perguruan tinggi swasta di Kota Malang tidak berada dalam kualitas yang tinggi, namun demikian mahasiswa merasa puas terhadap beberapa layanan spesifik yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tempat mahasiswa belajar.

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*).

Berdasarkan analisis faktor yang diharapkan akan sesuai dengan profil atau struktur konsep asli dari Parasuraman *et al*, di perguruan tinggi swasta diperoleh hasil penelitian yang tidak sepenuhnya mendukung konsep tersebut. Pola *loadings factor* yang ditemukan merujuk atau terkelompok pada empat faktor atau empat dimensi saja. Dimana faktor pertama (F1) berasal dari gabungan antara dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance*, untuk selanjutnya dinamakan kembali sebagai dimensi *responsiveness*, sedangkan faktor kedua (F2) terbentuk dari dimensi *empathy*, faktor ketiga (F3) terbentuk dari dimensi *tangible* dan faktor keempat terbentuk dari dimensi *reliability* (F4). Penggabungan ke dua dimensi kedalam satu faktor (F1) tersebut bermakna bahwa bagi mahasiswa kedua dimensi *responsiveness* dan *assurance* dipandang sebagai satu kesatuan (satu dimensi) sehingga dapat diartikan bahwa perguruan tinggi perlu menyediakan layanan

yang tanggap (*responsive*) sehingga mahasiswa merasa terjamin (*assurance*) dalam mengikuti proses belajar di perguruan tingginya.

Hubungan pengaruh ke empat dimensi temuan tersebut terhadap kepuasan belajar mahasiswa diperoleh hasil bahwa dimensi *empathy* dan dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut bermakna bahwa bila Perguruan tinggi meningkatkan perhatian pada kebutuhan mahasiswa (*empathy*), secara teratur meng update fasilitas fisik yang dapat diakses sepanjang waktu bagi kepentingan belajar mahasiswa maka akan mendatangkan rasa puas bagi mahasiswa dalam melaksanakan proses belajar.

Sedangkan layanan perkuliahan yang handal dari waktu ke waktu (*reliability*) dan kemampuan dosen untuk menanggapi permintaan mahasiswa (*responsiveness*) saat ini sudah mendatangkan kepuasan bagi mahasiswa.

Hasil pengukuran dan penilaian terhadap kualitas proses belajar mengajar diakhir tahun kalender akademik sangat penting sebagai acuan dalam pengembangan dan perbaikan manajemen layanan perguruan tinggi (PTS), karena persepsi mahasiswa adalah suatu hal yang akan terus dibawa hingga setelah kelulusan dan kemudian akan bertahan lama (citra perguruan tinggi tempat mahasiswa belajar). Disamping itu kualitas layanan dari proses belajar mengajar diyakini akan turut menentukan hasil kualitas lulusan perguruan tinggi.

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.Santroek, 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.